



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN RUMAH KAYU RESTO CAFE DI KECAMATAN
TAMBUSAI UTARA KABUPATEN ROKAN HULU
DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI

*Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi
(SE)*



Oleh:

NICKI LESTARI

NIM.11625203788

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1441 H./2020 M.**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kayu Resto Cafe Di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”*** yang ditulis oleh:

Nama : Nicki Lestari
 Nim : 11625203788
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah
 Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 27 Juli 2020

Pembimbing Skripsi

Darnilawati, S.E., M.si
NIP. 19790420 200710 2 006

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH KAYU RESTO CAFE DI KECAMATAN TAMBUSAI UTARA KABUPATEN ROKAN HULU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH”**, yang ditulis oleh:

Nama : **NICKI LESTARI**
 NIM : **11625203788**
 Program Studi : **Ekonomi Syariah**

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : **Kamis, 19 November 2020**
 Waktu : **08,00 WIB**
 Tempat : **Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum**

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 19 November 2020

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Drs. H. Heri Sunandar, MCL

Sekretaris
Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak.CA.

Penguji I
Dr. Syahpawi, M. Sh

Penguji II
Ahmad Fauzi, S.HI, MA.

Mengetahui :
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajjar, M.Ag.
 NIP. 19580712 1986031 005

ABSTRAK

Nicki Lestari, (2020) : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kayu Resto Cafe di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah

Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dalam dunia bisnis karena tingkat persaingan yang sangat ketat dalam dunia suatu usaha. Hal utama agar usaha dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar adalah dengan cara meningkatkan serta memperbaiki tingkat kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan karena terjadinya peningkatan jumlah pengunjung yang datang ke Rumah Kayu Resto Cafe dari Januari-Desember 2019. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan mengetahui tinjauan menurut ekonomi Islam terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Kayu Resto Cafe.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung pada Rumah Kayu Resto Cafe di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu. dengan sampel sebanyak 95 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner (angket), wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X), sedangkan variabel dependen pada penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan (Y). Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dan dengan menggunakan *analisis regresi sederhana* menggunakan SPSS 23

Berdasarkan penelitian dan pembahasan, menunjukkan hasil penelitian persamaan regresi sederhana yaitu: $Y = 17,863 + 0,515X + e$, . persamaan regresi sederhana yaitu: $Y = 17,863 + 0,515X + e$, menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai atau poin pada variabel kualitas pelayanan maka akan meningkatnya nilai kepuasan pelanggan pada Rumah Kayu Resto Cafe sebesar 0,515 dengan asumsi besarnya variabel dependen lainnya adalah tetap. Hasil Uji t variabel kualitas pelayanan dengan nilai $t_{hitung} 10,012 > t_{tabel} 1,986$ atau sig sebesar $0,000 > 0,05$ disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan 51,9% bahwa kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh kualitas pelayanan. Dan 48,1% kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Tinjauan Perspektif Ekonomi Islam Terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Rumah Kayu Resto Cafe telah menerapkan Prinsip Islam

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan



KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alam, segala puji dan syukur penulis kehadiran Allah Swt, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kayu Resto Cafe di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”**. Shalawat dan salam senantiasa kita hanturkan untuk junjungan Nabi Muhammad Saw, *Allah humma shalli ‘alaa muhammad, wa ‘ala ali Muhammad*. Sesungguhnya skripsi ini telah di susun sesempurna mungkin. Namun penulis menyadari bahwa skripsi ini yang di susun tidak luput dari kesalahan karena keterbatasan pola pikir pada penulis. Oleh karena itu berbagai masukan dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Namun dengan harapan yang besar skripsi ini mampu memberikan kontribusi yang lebih bermakna. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih pada pihak – pihak yang memberi bantuan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Kedua Orang Tua Ayahanda tercinta Jumadi yang telah berjuang dan memberikan motivasi untuk keberhasilan ananda, serta ibunda Supeni yang senantiasa mendo'akan ananda, sehingga ananda sampai kesuksesan ananda.
2. Kakakku Eka Rahayu, Abang iparku Marsidi, dan kedua keponakanku Andika Ahmad Pratama dan Adinda Ayu Ahzahra. Penulis mengucapkan terimakasih



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- karena selalu memberikan motivasi, dukungan, dan semangat kepada penulis yang senantiasa menjadi tempat penulis bersenda gurau.
3. Bapak Prof. Dr. KH. Ahmad Mujahiddin, MA, selaku rektor universitas islam negeri sultan syarif kasim Riau
 4. Bapak Dr. Hajar. M, MH selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
 5. Bapak Dr. Heri Sunandar, MCL, Selaku Wakil Dekan I, Bapak Wahidin, M. Ag, selaku Wakil Dekan II, dan Bapak H. Maghfirah, MA, selaku Wakil Dekan III
 6. Bapak Syahpawi, S.Ag, M.sh selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan Bapak Syamsurizal, SE,M.Sc,AK selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah
 7. Ibu Darnilawati selaku dosen pembimbing yang telah membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi
 8. Bapak Muhammad Ihsan, M.Ag. selaku dosen pembimbing Akademik
 9. Seluruh dosen dan staff tata usaha Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negri Sultan Syarif Qasim Riau
 10. Bapak sutris selaku pimpinan di Rumah Kayu Resto Cafe di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu
 11. Keluarga besar peneliti yang selalu memberikan motivasi dan mendoakan peneliti
 12. Sri Ningsih, Ratna Puji Lestari, Mifratul Jannah, Kiki Fitriani, Megawati, Ari Pradina, Fatoni, Abdi Syaputra, Faturrahman, Akhyar Kapriana Asya sahabat peneliti yang saling mendukung dan mendoakan dalam meraih impian di berbagai bidang keilmuan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Teman-teman Ekonomi Syariah khususnya kelas Ei. F yang telah berjuang bersama selama masa perkuliahan

14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Apapun kontribusi yang telah diberikan oleh pihak-pihak yang ikut serta dalam penulisan skripsi ini mendapatka balasan dari allah SWT.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya. Semoga Allah memberikan rahmat dan karunia-Nya. Amin Ya Rabbal Alamin. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 27 Juli 2020
Penulis,

NICKI LESTARI
NIM. 11625203788



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat	7
E. Hipotesis Penelitian	8
F. Metode Penelitian	9
G. Sistematika Penulisan	24
BAB II GAMBARAN UMUM RUMAH KAYU RESTO CAFE	26
A. Sejarah Kecamatan Tambusai Utara	26
B. Sejarah Rumah Kayu Resto Cafe	29
C. Visi dan Misi Rumah Kayu Resto Cafe.....	30
D. Struktur Organisasi	31
BAB III TINJAUAN TEORITIS	36
A. Kualitas Pelayanan	36
B. Kepuasan pelanggan	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	71
A. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kayu Resto Cafe.....	71
B. Tinjauan Ekonomi Islam Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Kayu Resto Kayu.....	89



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Skala Pengukuran	13
Tabel I.2	Variabel Penelitian.....	20
Tabel I.3	Penelitian Terdahulu	21
Tabel II.1	Jumlah Murid Menurut Jenjang Di Kecamatan Tambusai Utara Tahun 2016	28
Tabel .II.2	Jumlah Karyawan Rumah Kayu Resto Cafe.....	33
Tabel .II.3	Daftar Menu Makanan Dan Minuman Rumah Kayu Resto Cafe	34
Tabel .II.4	pendapatan perbulan Rumah Kayu Resto Cafe 2019	34
Tabel .IV.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel IV.2	Responden Berdasarkan Umur	72
Tabel IV.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
Tabel IV.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	75
Tabel IV.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	77
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	79
Tabel IV.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	80
Tabel IV.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	81
Tabel IV.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	82
Tabel IV.10	Hasil Uji Autokorelasi	84
Tabel IV.11	Hasil Uji Regresi Sederhana	85
Tabel IV.12	Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)	87
Tabel IV.13	Koefisien Determinasi (R^2).....	88
Tabel IV.14	Interval Nilai Koefisien Korelasi Dan Kekuatan Hubungan .	88

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Model Kerangka Berfikir	19
Gambar II.1	Gambar Organisasi Rumah Kayu Resto Cafe	31
Gambar II.2	Gambar Slogan Rumah Kayu Resto Cafe	35
Gambar IV.1	Grafik Normal P-P Plot	83
Gambar IV.2	Uji Heteroskedastisitas	83



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Allah mengajarkan kepada kita agar senantiasa bersikap lemah lembut terhadap orang lain dan bukan berarti kita tidak boleh kasar (tegas) dalam bertindak, dalam konteks pelayanan terhadap konsumen maka perilaku lemah lembut terhadap mereka merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan kepercayaan terhadap konsumen.

Sebagai mana firman Allah dalam Q.S Ali Imran:159 Allah berfirman:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: *maka di sebabkan rahmat dari allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya. (Q.S Ali Imran: 159)*

Konsep pelayanan dapat di terapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, atau perusahaan bisnis. Vincent Gaspersz menyatakan bahwa kualitas dimensi-dimensi sebagai berikut: ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketepatan pelayanan. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis. Dan pelayanan juga diatur dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Islam, terdapat beberapa prinsip yang mengatur tentang pelayanan sebagai berikut: (1) prinsip persamaan (*musawah*), (2) prinsip persaudaraan (*ukhuwah*), (3) prinsip cinta kasih (*Muhabbah*), (4) prinsip tolong menolong (*Ta'awun*), dan (5) prinsip lemah lembut.¹

Untuk urusan membangun dan memperkuat hubungan dengan pelanggan/konsumen, upaya kita selaku petugas pelayanan dituntut untuk efisien/efektif, menemukan pelanggan yang tepat, melayaninya dengan baik hingga mencapai pelanggan yang loyal. Siapa yang lebih mengenal, mengetahui dan siap melayani kebutuhan dan harapan pelanggan dengan efektif dan efisien dapat dipastikan sebagai pemenang persaingan.²

Salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan adalah pelayanan yang baik dan produktivitas karyawan yang bagus. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu cara meningkatkan pelayanan karyawan adalah melalui disiplin, dan bertanggung jawab.³

Para pelanggan juga merasa berdaya jika pelayanan pelanggan juga meliputi kenyamanan seperti yang di cerminkan dalam suatu operasi yang berjalan dengan lancar. Hal ini berarti bahwa pengalaman mereka dengan pelayanan yang disediakan tidak hanya harus bebas dari gangguan tetapi harus jelas terlihat kenyamanan benar-benar dapat di andalkan dan lancar tanpa

¹ Suharto Abdul Masjid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), Hal 225

² Nina rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Graha ilmu, 2010), hal.38

³ Anwar Prabu, *Mangkunegara: Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2005), hal. 4

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ganguan. Dalam pengembangan yang dapat dipergunakan oleh petugas pelayanan pelanggan untuk menyakinkan bahwa sebuah kebutuhan pelanggan dapat di penuhi tanpa menimbulkan kesulitan.⁴

Banyak pakar memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Day dalam Tsedan wilton menyatakan, bahwa kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya. Pakar pemasaran kolter (1994) menandakan, bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan.⁵

Meskipun kepuasan pelanggan diperlukan bagi kesuksesan bisnis, kita belajar bahwa kepuasan saja tidak cukup untuk membangun atau membentuk basis pelanggan yang loyal. Pada tahun 1980-an, kepuasan pelanggan merupakan somboyan bisnis, setiap orang sibuk mencari cara untuk membahagiakan pelanggan dengan memenuhi dan bahkan melebihi harapan mereka. Teorinya adalah bahwa bila para pelanggan merasa puas, mereka membeli lebih banyak dan lebih sering⁶

Engel mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*Outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan,

⁴ Hermawan Kartajaya, *magnetic service 7 rahasia menciptakan pelanggan setia*, (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2004), hal. 59

⁵ M.N nasution, *Manajemen jasa terpadu*, (Bogor: Ghalia indonesia, 2010), hal. 104

⁶ Jill Griffin, *Customer Loyalty menumbuhkan & mempertahankan kesetiaan pelanggan*, (Jakarta: PT Gelora Askara Pramata, 2003).hal. 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang di peroleh tidak memenuhi harapan pelanggan.⁷

Eksistensi cafe di Kecamatan Tambusai Utara, telah menjadi pemandangan sehari-hari bagi kalangan anak remaja atau sering di kenal di zaman sekarang yakni dengan anak millenial, beragam nama Cafe di Kecamatan Tambusai Utara salah satunya yakni Rumah Kayu Resto Cafe yang mana cafe tersebut banyak dikunjungi oleh anak-anak remaja sedangkan dikacamatan tersebut terdapat beragam nama cafe tapi lebih banyak dikunjungi yakni Rumah Kayu Resto Cafe. Rumah Kayu Resto Cafe dikenal sebagai tempat nongkrong, hang out dan lain sebagainya.

Rumah Kayu Resto Cafe merupakan salah satu Cafe yang sudah lama di Kecamatan Tambusai Utara yang berdiri sejak 3 april 2016. Dan memiliki beberapa jumlah karyawan yang berkerja tersebut sebanyak 7 orang. Menu makanan dan minuman yang di tawarkannya pun beragam guna untuk menyesuaikan keinginan pelanggan Pemimpin di Cafe itu sangat menekankan kepada karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik dan tidak mau mendengar keluhan oleh pelanggannya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pemilik Rumah Kayu Resto Cafe menyatakan bahwa pengunjung di Rumah Kayu Resto Cafe meningkat dan perkembangannya selalu rame dikunjungi oleh pelanggannya dari januari-desember 2019 meskipun ditengah persaingan bisnis cafe yang ketat sekarang ini. Pengunjung di Rumah Kayu Resto Cafe bisa mencapai

⁷ Fandy Tyiptono, *Manajemen jasa*, (Yogyakarta: Andi,2006),hal 58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

sekitar 1.750 pelanggan setiap bulannya.⁸ Dan yang bermasalah yakni dalam segi pelayanannya di Rumah Kayu Resto Cafe kurang efektif dan efisien dalam melayani pelanggannya, sehingga dalam pelayanannya kurang maksimal dan membuat pelanggan kurang puas atas pelayanannya. Pelayanan yang kurang maksimal yakni seperti waktu dan kecepatan dalam melayani sangat lambat dan kurang tanggap terhadap pelanggannya, sehingga membuat pelanggan terganggu atas pelayanan yang kurang maksimal tersebut.

Dari wawancara prasurvei pelanggan Rumah Kayu Resto Cafe mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh pelayan cafe ini kurang memuaskan dalam melayani pelanggan dari segi kecepatan dan tanggap dalam melayani pelanggannya di saat memesan menu makanan dan minuman yang lambat untuk melayani pelanggannya.⁹

Kelebihan dari penelitian di Rumah Kayu Resto Cafe yakni di Rumah Kayu Resto Cafe sebelumnya belum pernah seseorang melakukan penelitian ditempat tersebut sehingga peneliti akan menemukan unsur temuan baru sehingga memiliki kontribusi baik bagi peneliti maupun bagi kehidupan. Yang membedakan penelitian ini dan penelitian terdahulu terletak dari lokasi/objeknya serta kondisi pada fenomena yang terjadi.

Menurut beberapa pakar mendefinisikan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pakar yang mendefinisikan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan, di antaranya Day dalam Tse dan Wilton (1994), Wilkie (1990), Engle (1990), dan Kotler (1994). Di antara definisi yang

⁸ Pemilik Cafe, wawancara, kecamatan Tambusai Utara, 25 september 2019

⁹ Wulandari, dkk, Wawancara, kecamatan tambusai utara. 25 september 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

dikemukakan, Day dalam Tse dan Wilton menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang di rasakan antara harapan sebelumnya dan kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan

Meskipun umumnya yang diberikan menitik beratkan pada kepuasan/ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan, pengertian tersebut juga dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan/ketidakpuasan terhadap suatu organisasi tertentu karena keduanya berkaitan erat. Di yakini bahwa harapan pelanggan mempunyai peranan besar, karena pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (Peterson dan Wilson, 1992 dalam Pawitra, 1993).¹⁰

Seperti kita ketahui kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Kayu Resto Cafe dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kayu Resto Cafe Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”**.

B. Batasan Masalah

Semakin ketatnya suatu persaingan bisnis dalam industri kuliner yang berlomba-lomba memberikan lokasi, harga dan kualitas pelayanan yang baik

¹⁰ Drs. Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT.Grasindo,2005),hal 211-212

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk meningkatkan penjualan. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka perlu dilakukan pembatasan masalah terhadap masalah yang terjadi ruang lingkup dalam penelitian ini. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan Rumah Kayu Resto Cafe.

Alasan tersebut di pilih karena kualitas pelayanan diduga mempunyai kontribusi besar atau mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Kayu Resto Cafe kecamatan tambusai utara kabupaten rokan hulu?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi syariah terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Kayu Resto Cafe kecamatan tambusai utara kabupaten rokan hulu?

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Kayu Resto Cafe Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu
- b. Mengetahui tinjauan ekonomi syariah terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Kayu Resto Cafe Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu.

2. Manfaat Penelitian

- a. Memberikan wawasan tambahan dan sebagai padoman bagi penulis serta masyarakat untuk mengetahui dan juga menyadari pentingnya tinjauan ekonomi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Kayu Resto Cafe.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, informasi dan pengetahuan kepada pemilik Cafe seberapa penting kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Sebagai salah satu syarat penulis untuk menyelesaikan perkuliahan pada program Strata Satu (SI) pada Fakultas Syariah dan Hukum jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri (UIN).

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang di turunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Hipotesis merupakan pernyataan tentang hubungan antara beberapa dua variabel atau lebih.¹¹

Dalam penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Kayu Resto Cafe, maka dapat dikemukakan hipotesis yang merupakan jawaban dari permasalahan penelitian dan masih harus dibuktikan secara empiris yaitu:

¹¹ V. Wiratna Sujarweni. *Op.Cit*.hal. 68

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H_0 = diduga tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Kayu Resto Cafe

H_a = diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Kayu Resto Cafe.

F. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dan adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah di Rumah Kayu Resto Cafe Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu. Alasan penulis memilih lokasi ini, karena tempat ini merupakan tempat yang ramai dikunjungi dan berkembang dalam bidang kuliner.

2. Subjek Dan Objek Penelitian

- a. Subjek dalam penelitian ini adalah pemimpin dan pelanggan di Rumah Kayu Resto Cafe yang terdapat di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu.
- b. Objek penelitian adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Kayu Resto Cafe Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua bagian atau anggota dari objek yang akan diamati. Populasi berupa orang, benda, objek, peristiwa, atau apa pun yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi objek dari survei¹². Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pemilik Rumah Kayu Resto Cafe menyatakan bahwa pelanggan di Cafe tersebut sangat banyak sekitar 1750 orang setiap bulannya¹³. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan di Rumah Kayu Resto Cafe.

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Karna populasi banyak maka pengambilan sampel yang di gunakan, dengan cara menggunakan rumus *slovin*.

rumus *slovin* yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + (N + e^2)}$$

Di mana:

n = ukuran sampel

N = populasi

E = presentasi kelonggaran karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir (ketidak ketelitian)

Dalam penelitian ini , N = 1.750 dan e= 10%

$$\text{maka: } n = \frac{1.750}{(1+1.750 \times (0,1)^2)}$$

n = 94,594594595 maka di bulatkan menjadi 95 orang

Dengan menggunakan rumus di atas, dari populasi sekitar 1.750 maka jumlah sampel yang akan di teliti sebanyak 95 jumlah pelanggan.

¹² Dr.Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, (Yogyakarta: PT Gelora Aksara Pratama,2009),Hal.97

¹³ Pemilik Cafe, *wawancara*, kecamatan tambusai utara 11 november 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam teknik pengambilan sampel ini menggunakan metode *non probability* melalui cara *incidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya) maka orang tersebut dapat dijadikan sampel (Responden)¹⁴

4. Sumber Data

a. Data primer

Data primer adalah data yang di peroleh langsung dari sumber aslinya yaitu, pemimpin, dan pelanggan di Rumah Kayu Resto Cafe Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu yang berkenaan dengan hal-hal yang diteliti.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh oleh buku-buku ekonomi islam dan juga buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.

5. Metode Pengumpulan Data

- a. Angket, yaitu membuat sejumlah pertanyaan tertulis yang diajukan kepada responden guna mendapatkan informasi tentang permasalahan yang diteliti. Dan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau

¹⁴ Ridwan, *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan Dan Penelitian Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2012), Hal.63

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pernyataan kepada orang lain yang di jadikan responden untuk di jawabnya.

- b. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara menggali dan mencari informasi secara langsung untuk memperoleh keterangan atau penjelasan data yang ada dengan mengemukakan sejumlah pertanyaan kepada pemilik, dan konsumen di Rumah Kayu Resto Cafe.
- c. Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain tentang subjek dan untuk informasi yang penulis butuhkan.

6. Skala Pengukuran Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner dengan menggunakan skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial ini telah ditetapkan secara spesifikasi oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat di ukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam kuesioner ini digunakan skala likert yang terdiri dari sangat baik, baik, sedang, kurang baik dan sangat tidak baik. Skala likert adalah skala yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada objek yang akan diukur. Jawaban dari kuesioner tersebut diberi bobot skor atau nilai sebagai berikut:

Tabel I.1
Skala Pengukuran

Kategori	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

7. Metode Analisa Data

Analisis data dalam penelitian adalah menggunakan untuk analisis deskriptif dan kuantitatif. Analisis deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan dan menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai adanya¹⁵. Analisis kuantitatif adalah jenis data yang biasanya dinyatakan dengan satuan angka-angka, baik diperoleh dari sumber aslinya maupun diperoleh melalui hasil pengukuran statistik menggunakan teknik-teknik statistik yang telah dilakukan sebelumnya¹⁶.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal 29

¹⁶ Muhammad Teguh, *Metode Kuantitatif Untuk Analisis Ekonomi Dan Bisnis*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hal 12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Teknik Analisa Data

Analisa data adalah yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah yang bersifat kuantitatif. Analisa kuantitatif adalah analisa yang menggunakan bantuan statistik yang membantu dalam perhitungan angka-angka untuk menganalisa data.¹⁷

Statistik sendiri merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisa dan menginterpretasikan data berupa angka-angka, kemudian menarik kesimpulan atas data tersebut, dimana data tersebut disajikan dalam bentuk tabel, grafik atau gambar. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka dilakukan dengan metode analisis sebagai berikut:

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat instrumen dan kuisioner yang disusun mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya dari variabel penelitian. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasi $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.¹⁸

$$R_{xy} = \frac{N \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan:

r : koefisien korelasi

x : deviasi rata-rata variabel X

y : deviasi rata-rata variabel Y

¹⁷ Danang Sunyoto, *Metode Penelitian Ekonomi*, (Jakarta: CAPS, 2011) hal. 18

¹⁸ Iqbal Hasan. *Pokok-pokok Materi Stastistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal.236

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu instrument cukup dapat di percaya untuk di gunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha-Cronbach*. Batasan nilai dalam uji ini adalah 0,6. Jika nilainya kurang baik. Pengujian ini dapat dilihat pada kolom *reliabilitas statistics (cronbach's Alpha)* dengan menggunakan *computer program SPSS 18.0*.¹⁹

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s^2}{s^2} \right]$$

Dimana : k = jumlah item

S^2 = jumlah varians skor total

S^2 = jumlah responden untuk item

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah variable dependen, idenpenden, atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi terbaik hendaknya berdistribusi normal.

Dalam melakukan uji normalitas data penelitian menggunakan histogram, dan normal *P-Plot Regression Standardized Residual*

¹⁹ Sugiyono. *Op. Cit*, hal.87

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Kemungkinan ada gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan menggunakan diagram *scatterplot* dimana sumbu x adalah residual dan sumbu y adalah nilai y yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah grafik sumbu 0 (nol) pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas suatu model regresi.

3) Uji Autokorelasi

Menurut Makridakis sebagaimana yang dikutip oleh Wahid Sulaiman menyatakan bahwa untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi maka dilakukan pengujian Durbin-watson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. $1,65 < DW < 2,35$ = tidak ada autokorelasi
- b. $1,21 < DW < 1,65$ atau $2,35 < DW < 2,79$ = tidak dapat disimpulkan
- c. $Dw < 1,21$ atau $DW > 2,79$ = terjadi autokorelasi²⁰

²⁰ Iqbal Hasan. *Op.Cit.* hal.238

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Uji Hipotesis penelitian

1) Analisis Regresi Sederhana

Regresi linear sederhana adalah regresi linear dimana variabel yang terlibat didalamnya hanya dua, yaitu satu variabel terikat Y, dan satu variabel bebas X. Analisis ini dimaksudkan untuk menguji data tentang pengaruh antar variabel bebas (X) yaitu setiap variabel kualitas pelayanan, dengan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Dalam hal ini menggunakan persamaan regresi linear sederhana:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y	=	kepuasan pelanggan
X	=	kualitas pelayanan
b	=	koefisien regresi
a	=	konstanta
e	=	error

2) Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Uji T ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (pengetahuan dan keterampilan) berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen (produktivitas kerja), dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0.05 dan 2 sisi. Pengambilan keputusan berdasarkan signifikansi sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Jika signifikansi < 0.05 maka H_0 ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti bahwa variabel independen (pengetahuan dan keterampilan) tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (produktivitas kerja).
- b) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti variabel independen (pengetahuan dan keterampilan) tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (produktivitas kerja).²¹

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada di antara 0 dan 1. Nilai koefisien yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

9. Kerangka berfikir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan di Rumah Kayu Resto Cafe terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini terdiri atas satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas terdiri atas Kualitas pelayanan (X) dan variabel terikat terdiri atas kepuasan pelanggan (Y). Untuk memudahkan pemahaman

²¹ Duwi Prayitno. *5 jam belajar olah data dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: Andi,2009), hal.178

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kerangka berfikir antara hubungan variabel bebas dan variabel terikat tersebut.

Kualitas pelayanan erat sekali dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas suatu tingkat pelayanan yang baik, sedangkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja yang dirasakan di bandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan dapat tercipta dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan melebihi harapan pelanggan..

Berdasarkan hasil teori yang dikemukakan diatas, maka pengembangan kerangka teoritis sebagai berikut:

Gambar I.1
Model kerangka berfikir



10. Variabel Penelitian

Berdasarkan pokok masalah dan hipotesis, maka variabel yang akan diteliti dan analisis dalam penelitian ini menjadi dua macam yaitu variabel terikat diberi simbol “Y” dan variabel bebas diberi simbol “X”. Variabel terikat adalah kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel bebasnya yaitu kualitas pelayanan. Untuk menyatukan persepsi tentang variabel-variabel yang diteliti dan dianalisis dalam penelitian ini, maka dikemukakan batasan-batasan definisi operasional pada setiap variabel tersebut. Definisi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel. Adapun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini yakni kepuasan konsumen (Y), kualitas pelayanan (X)

Untuk lebih jelasnya, definisi operasional dari variabel yang akan di teliti dalam penelitian ini dapat di lihat dalam tabel indikator berikut ini.

Tabel I.2
Variabel Penelitian

No	Jenis variabel	Variabel	Defenisi	Indikator
1	Independen (bebas)	Kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelangg	a. Tangible (berwujud) b. Reliabelity (kehandalan) c. Responsiviness (ketanggapan) d. Assurance (asuransi) e. Emphaty (empati)
2	dependen (terikat)	Kepuasan pelanggan	merupakan somboyan bisnis, setiap orang sibuk mencari cara untuk membahagiakan pelanggan dengan memenuhi dan bahkan melebihi harapan mereka.	a. Kepuasan pelanggan keseluruhan b. Konfirmasi harapan c. Minat berkunjung kembali d. Kesiediaan untuk merekomendasik an

11. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu sumber yang di jadikan acuan dalam melakukan penelitian. Penelitian terdahulu yang digunakan berasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari jurnal atau skripsi dengan melihat hasil penelitiannya akan di bandingkan dengan penelitian selanjutnya dengan menganalisa berdasarkan keadaan dan waktu yang berbeda, adapun ringkasan penelitian terdahulu akan di jabarkan pada tabel bawah ini:

Tabel I.3
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode penelitian	Hasil
1	Rayi Endah K, 2008 (skripsi)	Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Warung Taman Singosari Semarang	<ul style="list-style-type: none"> Jenis penelitian: kuantitatif. Variabel: variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga dan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Teknis analisis data: kuantitatif 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas produk, dan harga Restoran Warung Taman Singosari Semarang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan
2	Oecha Veronik, 2015 (skripsi)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah Griya iB Hasanah di Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> Jenis penelitian: kuantitatif Variabel: variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah Teknis analisis data: kuantitatif 	Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 76,8% dan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Peneliti	Judul	Metode penelitian	Hasil
				<p>pelayanan terhadap kepuasan dengan nilai korelasi 0,876. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Griya iB Hasanah sudah sesuai dengan syarat islam.</p>
3	Yuliana, 2015 (skripsi)	Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menurut Ekonomi Syariah (studi kasus Dr Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru)	<ul style="list-style-type: none"> Jenis penelitian: kuantitatif Variabel: variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan Teknis analisis data: kuantitatif 	<p>Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 71% dan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan nilai korelasi 0,841. Kualitas pelayanan pada tempat penelitian ini telah sesuai dengan prinsip syariah</p>
4	Marismiati, S.E. dan Hendra	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap	<ul style="list-style-type: none"> Jenis penelitian: kuantitatif Variabel: variabel bebas yaitu kualitas 	<p>Dalam penelitian terdahulu mengguna</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Peneliti	Judul	Metode penelitian	Hasil
	Hadiwijaya, S.E. 2012 (skripsi)	Kepuasan Pelanggan Jasa Brt Transmisi Palembang”	<p>pelayanan Dan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> Teknis analisis data: kuantitatif 	<p>n teknik random sampling sedangkan penelitian saya memakai purposive sampling. Dan hasil dari penelitian saya hanya variabel reliability yang berpengaruh sedangkan tangible, responsiveness, assurance dan empathy tidak berpengaruh signifikan.</p>
5	Wulandari 2013, (skripsi)	“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kopikita Semarang	<ul style="list-style-type: none"> Jenis penelitian: kuantitatif Variabel: variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, kualitas lokasi dan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen Teknis analisis data: kuantitatif 	<p>Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen</p>

Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat dijelaskan perbedaannya penelitian ini terletak pada objek dan variabel penelitian

G. Sistematis Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Dalam bab ini membahas mengenai tentang gambaran umum tentang Rumah Kayu Resto Cafe Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu terdiri dari layanan, tugas-tugas karyawan serta fungsinya.

BAB III : TINJAUAN TEORI

Dalam bab ini membahas mengenai tentang pengertian cafe, pengertian kualitas pelayanan, karakteristik kualitas pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, pengertian kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dalam pandangan islam.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini membahas mengenai tentang pengaruh kualitas pelayanan di Rumah Kayu Resto Cafe Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu dan tinjauan Ekonomi islam terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini merupakan bagian akhir atau penutup, di mana bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan yang diringkas dari hasil penelitian dan pembahasan, kemudian dilanjutkan dengan mengemukakan beberapa saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM RUMAH KAYU RESTO CAFÉ

A. Sejarah Kecamatan Tambusai Utara

Kecamatan Tambusai Utara merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Rokan Hulu dengan luas wilayah menurut data Kantor Camat adalah 717,14 Ha, mempunyai 11 desa. Dilihat dari bentang wilayah, Kecamatan Tambusai Utara berbatasan dengan:

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Tambusai
2. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Kepenuhan
3. Sebelah sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Rambah Hilir dan Kecamatan Bangun Purba
4. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Sosah Tapanuli Selatan Provinsi Sumatra Utara.

1. Penduduk

Data kependudukan (demografi) dan perkembangan penduduk merupakan faktor penting dalam membuat program pembangunan daerah. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Rokan Hulu menurut pertengahan tahun 2016. Kecamatan Tambusai Utara memiliki jumlah penduduk yang paling banyak yaitu 99.544 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki berjumlah 51.218 dan penduduk perempuan 48.326 jiwa. Kepadatan penduduk di Kecamatan Tambusai Utara sebanyak 140 jiwa/km²

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penduduk yang berdomisili di Kecamatan Tambusai Utara pada umumnya adalah suku jawa, suku melayu. Namun terakhir sudah ada beberapa pendatang yang berasal dari sumatra utara. Berdasarkan perhitungan penduduk sampai tahun 2017 di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu

2. Keadaan Ekonomi

Kondisi masyarakat kecamatan tambusai utara secara kasat mata terlihat jelas perbedaannya antara rumah tangga yang berkategori miskin, sedang dan kaya. Hal ini disebabkan karena mata pencahariannya di sektore-sektor usaha yang berbeda-beda pula, sebagian besar sektor non formal seperti petani, dagang, pengusaha, buruh tani, dan sektor formal seperti PNS pemda, honorer, guru, dan tenaga medis.

3. Pendidikan

Perkembangan pendidikan jika dilihat dari pertumbuhan penduduk di Kecamatan Tambusai Utara menunjukkan bahwa mereka cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tidak banyaknya jumlah penduduk yang buta huruf dalam artian banyak penduduk yang sudah bisa membaca dan menulis, penduduk yang buta huruf atau tidak bisa membaca dan menulis adalah orang tua yang berumur di atas 60 tahun.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel II.1
Jumlah Murid Menurut Jenjang
Di Kecamatan Tambusai Utara 2016

No	Jenis Sekolah	Jumlah Sekolah	Jumlah Siswa/Siswi
1	TK	41 Sekolah	4.100 Siswa/Siswi
2	SD	47 Sekolah	12.343 Siswa/Siswi
3	SLTP	27 Sekolah	6.450 Siswa/Siswi
4	SLTA	13 Sekolah	5.850 Siswa/Siswi
Jumlah			28.743 Siswa/Siswi

Sumber: profil Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu

Dan dapat diambil pemahaman bahwa tingkat pendidikan di masyarakat Kecamatan Tambusai Utara sudah kearah yang lebih baik dengan banyaknya masyarakat yang mengenyam pendidikan yang lebih tinggi.

4. Agama Penduduk

Mayoritas penduduk Kecamatan Tambusai Utara adalah suku jawa dan melayu yang sangat kuat memeluk agama Islam, meskipun beberapa tahun terakhir ada pendatang yang berasal dari Sumatera Utara khususnya daerah karo yang memeluk agama Kristen.

Berdasarkan komposisi penduduk yang ada di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu mayoritas penduduknya beragama Islam. Berbicara mengenai Agama atau kepercayaan yang dianut oleh masyarakat tidak terlepas dari sarana dan prasarana peribadatan yang ada di Kecamatan Tambusai Utara, adapun sarana peribadatan yang ada di Kecamatan Tambusai Utara yang dapat diketahui bahwa jumlah tempat Ibadahnya terdiri dari 78 Masjid, 100 Surau, 48 Gereja Katolik dan 61 Gereja Protestan. Jumlah tersebut menunjukan

bahwa mayoritas masyarakat Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu adalah beragama Islam. Kondisi tempat ibadah termasuk dalam kondisi layak dan terawat dengan baik sampai sekarang.

B. Sejarah Rumah Kayu Resto Cafe

Rumah Kayu Resto Cafe merupakan Cafe yang berkonsep black romantis yang berlokasi di jalan Bangun Jaya, Kecamatan Tambusai Utara, Kabupaten Rokan Hulu sebagai salah satu Cafe yang lokasinya terbilang strategis. Di katakan strategis karena kawasannya mudah di jumpai. Rumah Kayu Resto Cafe didirikan oleh Sutrisman (30) pada bulan 3 februari 2016. Adapun jumlah karyawan yang di miliki 7 orang. Sutrisman yang dahulunya merupakan yang pernah berkerja menjadi juru masak atau chef di sebuah tempat hiburan di pekanbaru sekitar selama 3 tahun. Dan kemudian Sutrisman memutuskan berkeinginan untuk merintis bisnisnya sendiri dengan membuka sebuah Rumah Kayu Resto Cafe yang sederhana ini untuk mencoba memperluas area dan berharap banyak di minati oleh pelanggan.

Rumah Kayu Resto Cafe sanggup menampung pelanggan sebanyak \pm 100 orang. Dan Cafe ini biasanya mulai ramai di kunjungi pelanggan pada malam hari dan tidak ketinggalan Rumah Kayu Resto Cafe memberikan fasilitas teknologi tinggi guna memberikan rasa kepuasan bagi pelanggan setianya, yakni dengan menggunakan Fasilitas internet gratis telah menjadikan Rumah Kayu Resto Cafe sebagai salah satu tempat yang paling Favorit bagi anak muda dan lainnya. Keanekaragaman menu dan jenis makanan juga memiliki sentuhan cita rasa yang tinggi segudang pengalaman memasak dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

chaf. Kini Rumah Kayu Resto Cafe telah memiliki banyak pelanggan setia yang di memilikinya dan waktu lebih untuk berada di Rumah Kayu Resto Cafe yakni waktu operasional Rumah Kayu Resto Cafe adalah setiap hari dari pukul 14:00WIB – 23:00 WIB.

C. Visi dan Misi Rumah Kayu Resto Cafe

Visi:

Menjadi cafe yang semakin maju dan berkembang, menjaga kualitas makanan dan minuman yang di sajikan di Rumah Kayu Resto Cafe dan bersahabat dalam rangka memenuhi selera dan kepuasan terhadap pelanggan.

Misi:

1. Memberikan pelayanan yang terbaik
2. Memberikan fasilitas yang terbaik demi kenyamanan
3. Semakin kreatif dalam kreasi makanan dan minuman
4. Memberikan kepuasan kepada pelanggan
5. Mengutamakan kualitas dalam hal apapun yang dilakukan.

Tujuan:

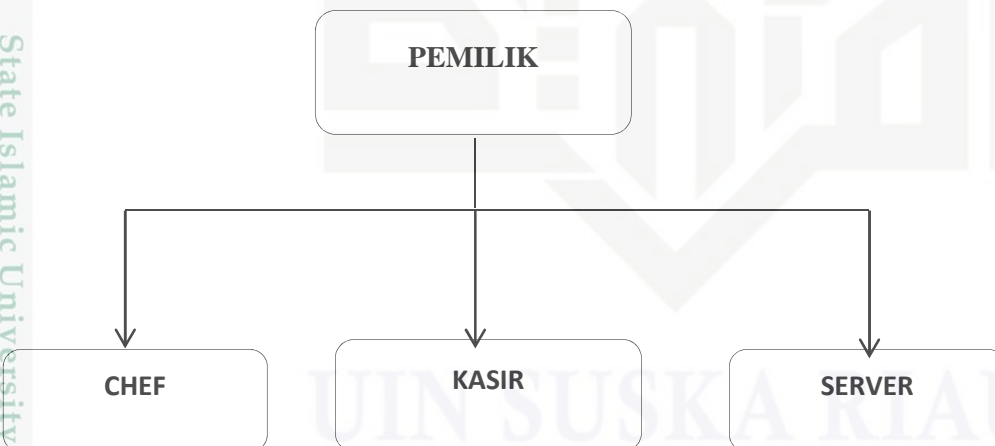
1. Memberikan pelayan terbaik untuk menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggannya dan menjadi pelanggan setia Rumah Kayu Resto Cafe.
2. Memberikan fasilitas-fasilitas yang baik untuk pelanggan dengan tempat yang strategis dan luas meberikan fasilitas-fasilitas untuk para pelanggan Rumah Kayu Resto Cafe.

D. Struktur Organisasi

Organisasi secara statistik dapat diartikan suatu wadah atau tempat kerja sama untuk melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Organisasi secara dinamis diartikan suatu proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Secara umum pengertian organisasi adalah proses tersusun yang pelakunya berinteraksi untuk mencapai tujuan. Untuk itu setiap usaha/bisnis harus memiliki struktur organisasi yang jelas, guna dijadikan kerangka dasar yang menggambarkan tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari bagian-bagian orang yang terdapat di dalam organisasi. Struktur organisasi yang baik akan memudahkan koordinasi dan komunikasi serta pengawasan semua aktivitas karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Gambar II.1
Struktur Organisasi Rumah Kayu Resto Cafe



Adapun fungsi dari pengorganisasian dapat dikatakan sebagai proses penciptaan antara berbagai fungsi, personalia, dan faktor-faktor fisik agar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

semua pekerjaan yang dilakukan dapat bermanfaat dan terarah pada satu tujuan.

Dalam pengorganisian Rumah Kayu Resto Cafe, pemilik usaha berperan penting dalam semua aspek, yaitu sebagai pengelola yang memegang keputusan mutlak, baik dalam memperkerjakan maupun menghentikan, menentukan posisi karyawan, anggaran belanja, hingga gaji para karyawan, adapun tugas-tugas kerjanya adalah:

1. Pengelola/pemilik

Pemilik adalah pemimpin disebut perusahaan, dimana perannya sebagai pemilik dan pendiri perusahaan tersebut. Tugas-tugasnya adalah:

- a. Merencanakan dan mengkoordinasi segala sesuatu yang berhubungan dengan operasional Cafe
- b. Mengkoordinasi segala pemakaian yang di butuhkan dalam operasional Rumah Kayu Resto Cafe
- c. Mengkoordinasi semua bawahan dalam melaksanakan tugas masing-masing
- d. Mengetahui segala pengeluaran dan pemasukan dari operasional cafe.
- e. Bertanggung jawab atas kelangsungan cafe
- f. Mengetahui hasil dari operasional cafe.

2. Chef

Chef adalah juru masak yang memasak makanan. Tugas dari seseorang chef adalah memasak makanan sesuai dengan pesanan oleh pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.

Kasir

- a. Melakukan transaksi pembayaran customer.
- b. Membuat laporan pendapatan dan pengeluaran.

4.

Server

Pelayanan adalah sekelompok orang yang bertugas untuk melayani kebutuhan tamu. Tugas-tugas pelayanan adalah:

- a. Melayani tamu secara profesional
- b. Memperhatikan kebutuhan tamu.
- c. Mengetahui produk yang di jual
- d. Bertanggung jawab atas operasional cafe

Tabel II.2
Data Jumlah Karyawan Rumah Kayu Resto Café

Nama	Pekerjaan	Umur
Depi	Chef	20 tahun
Pendi	Chef	21 tahun
Ria	Kasir	20 tahun
Mala	Pelayan	19 tahun
Diana	Pelayan	20 tahun
Lala	Pelayan	20 tahun
Siska	Pelayan	19 tahun

Sumber: dari Rumah Kayu Resto Cafe

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel II.3
Daftar Menu Makanan Dan Minuman Rumah Kayu Resto Cafe

Menu Makanan	Harga	Menu Minuman	Harga
Ayam rica-rica	15.000	Orange blue	12.000
ayam triyaki	15.000	Rainbow ck mocktail	12.000
ayam lada hitam	15.000	Milkshake vanilla	12.000
Ayam bakar pedas	15.000	Milkshake chocolate	12.000
Ayam bakar manis	15.000	Red velvet	12.000
Ayam geprek	12.000	cappucino	10.000
Ayam chicken hot	12.000	Juice mangga	10.000
Ayam goreng kremes	12.000	Juice wortel	10.000
Ayam pedas manis	12.000	Juice alpukat	10.000
Ayam kecap	12.000	Juice terong belanda	10.000
Mie sambal geprek	12.000	Juice orange	10.000
Nasi goreng special	12.000	Ice milk	10.000
Nasi goreng	10.000	Lemon tea	8.000
Bihun goreng	10.000	Thai tea	5.000

Sumber: dari Rumah Kayu Resto Cafe

Tabel II.4
Data Pendapatan Perbulan Di Rumah Kayu Resto Café di Tahun 2019

Bulan	Pendapatan Perbulan
Januari	± 18.000.000
Februari	± 18.500.000
Maret	± 18.300.000
April	±19.000.000
Mei	± 20.000.000
Juni	± 19.500.000
Juli	±20.000.000
Agustus	±19.000.000
September	±18.800.000
Oktober	± 19.200.000
November	± 19.500.000
Desember	±20.000.000

Sumber: dari Rumah Kayu Resto Cafe

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar II.2
Gambar Slogan Rumah Kayu Resto Cafe



Sumber: dari Rumah Kayu Resto Cafe

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Kualitas atau mutu secara etimologi adalah tingkat baik buruknya, taraf atau derajat sesuatu. Kualitas secara terminologi adalah karakteristik dari suatu produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai atau customer dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan atau kualitas merupakan salah satu indikator yang paling penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas menurut kamus Bahasa Indonesia menjelaskan tentang tingkat baik atau buruknya sesuatu kadar.

Menurut Lovelock dalam pelaksanaan kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas menurut ISO 9000 adalah: perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.²²

Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Garvin menyatakan lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan

²² Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salembah Empat), hal.175

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Adapun lima macam perspektif kualitas tersebut adalah:

a. Pendekatan transendental (*transcendental approach*)

Dalam pendekatan ini kualitas dipandang sebagai keunggulan bawaan (*innate excellence*), dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan atau dioperasionalkan.

b. Pendekatan berbasis produk (*product-based approach*)

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuatifikasi dan dapat diukur,

c. Pendekatan berbasis pengguna (*user-based approach*)

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang, misalnya, kualitas yang dirasakan (*perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas tinggi.

d. Pendekatan berbasis manufaktur (*manufacturing-based approach*)

Perspektif ini bersifat berdasarkan pasokan (*supply-based*) dan secara khusus memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan kemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kesamaan dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Penentu kualitas dalam pendekatan ini adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan oleh pengguna

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Pendekatan berbasis nilai (*value-based approach*)

Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif sehingga produk yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat untuk di beli (*best-buy*).

Kualitas dapat di di ukur dengan parameter seperti, banyaknya keluhan pelanggan, banyaknya kesalahan, jumlah kunjungan, pencapaian target, dan sebagainya.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan itu dapat kompetensi (persaingan) dalam usaha merebut pemasaran dan langganan.

Secara sederhana istilah pelayanan (*service*) bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”.²³ Sedangkan secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Pelayanan dapat juga diartikan setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.²⁴

²³ Fandi Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), h. 1

²⁴ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dunia bisnis suatu perusahaan tidak lepas dari pelayanan. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan demi tercapainya kepuasan pada pelanggan itu sendiri. Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang ataupun sekelompok orang.

a. Bentuk-bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu:²⁵

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, layanan informasi di bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan

2) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dalam segi jumlah tetapi juga dalam segi peranannya.

3) Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagai besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan

²⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), cet, ke-11.h. 257

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.²⁶

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

1) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pelanggan ingin dilayani secara prima, oleh karena itu untuk melayani pelanggan salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

2) Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan juga tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar dan dalam bekerja dalam bidangnya.

3) Bertanggung jawab kepada pelanggan

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan dapat melakukan sesuai prosedur, layanan yang diberikan sesuai jadwal

²⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), cet. ke-2,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

5) Mampu berkomunikasi

Para karyawan harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan pelanggannya. Artinya para karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah di mengerti.

6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia perusahaan sama artinya dengan menjaga rahasia pelanggan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapapun. Rahasia perusahaan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Setiap karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu, karena karyawan selalu berhubungan dengan pelanggan, maka para karyawan tersebut di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan dan kemampuan dalam bekerja.

8) Berusaha untuk memahami kebutuhan pelanggan

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Para karyawan yang lamban akan membuat pelanggan lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama agar tidak lari maka perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas costumer service khususnya dan seluruh karyawan perusahaan umumnya.²⁷

Selanjutnya pelayanan yang tidak baik meliputi:

- a) Sikap kasar dan sombong
- b) Tidak memiliki pengetahuan tentang barang
- c) Makan atau ngobrol dengan teman sambil melayani.
- d) Bermuka masam.
- e) Membedakan pembeli.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam kamus lengkap bahasa indonesia disebut juga bahwa arti kualitas adalah kadar, mutu, dan tingkat baik dan buruknya sesuatu.²⁸ Sementara menurut M.Nur Nasution, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau nasabah. Selera atau harapan pelanggan pada suatu pelayanan selalu berubah, sehingga kualitas suatu pelayanan juga harus disesuaikan. Dengan perubahan kualitas pelayanan tersebut, diperlukan peningkatan

²⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Predana Media, 2004), cet-1, h. 210-211

²⁸ Em Zul Fajri dan Ratu Aprilia senja, *Kamus lengkap bahasa indonesia*, (Semarang: Difa Publisher, 2009), h.492

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keterampilan tenaga kerja, serta perubahan lingkungan perusahaan agar dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.²⁹

Kualitas Pelayanan adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.³⁰

Menurut Gaspers, kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan nasabah dengan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabah. jika kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan³¹

Jadi kualitas pelayanan pelayana adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan pelanggan atau nasabah yang diberikan oleh suatu perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan/ nasabah dan berakhir pada persepsi pelanggan/ nasabah. Hal ini berarti bahwa penilaian kualitas yang baik bukanlah dinilai dari pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan penilaian dari pelanggan itu sendiri. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang baik atau bagus. Tapi jika pelayanan yang diterima lebih

²⁹ M.Nur.Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu / Total Quality Management*,(Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h.3.

³⁰ *Ibid.*, h.213.

³¹ M.Nur. Nasution, *Op.Cit.*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rendah dari pada harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan-kemampuan penyediaan layanan dalam memenuhi harapan pelanggan atau nasabah secara konsisten.³²

a. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut parasuramen dalam Lupiyoadi dan Hamdani menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) Berwujud (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya, berwujud tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat di perluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa, misalnya keributan yang di lakukan oleh tamu lain di hotel.
- 2) Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara

³² Yollanda Yonindra, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Sikoci Pada Bank Nagari Syariah Cabang Padang*, (Padang: IAIN Iman Bonjol Padang, 2014), h. 16-18.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*) dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah di janjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

- 3) Ketanggapan (*responsiviness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen memberikan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Ketanggapan yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang di butuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan yang negatif yang seharusnya tidak terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini dianggap dengan cepat, maka bisa jadi menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Misalnya karena keterlambatan keberangkatan pesawat, penumpang diberikan makanan dan minuman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Jaminan dan kepastian (assurance), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy) jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keraguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
- 5) Empati (empathy), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan secara spesifik. Serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.³³ Empati yang meliputi sikap kontak personal maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.³⁴

³³Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salembah Empat, 2011), hal. 182

³⁴ Prof. Dr. Farida Jasfar, M.E., *Manajemen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), hal. 51

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Meningkatkan kualitas pelayanan itu sangatlah sulit, banyak faktor yang dibuat pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan tersebut. Karena upaya penyempurnaan kualitas jasa berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan.

Faktor-faktor yang perlu mendapatkan perhatian tersebut adalah sebagai berikut:³⁵

1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa

Langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan riset mendalam dalam rangka memahami determinan terpenting yang digunakan pelanggan sebagai kriteria utama dalam mengevaluasi jasa spesifik. Langkah berikutnya adalah memperkirakan penilaian yang diberikan pelanggan sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dengan cara ini dapat diketahui posisi relatif perusahaan di mata pelanggan dibandingkan para pesaing, sehingga perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan spesifik yang membutuhkan perbaikan.

2) Mengelola ekspektasi pelanggan

Perusahaan tidak melebihi-lebihkan pesan komunikasinya kepada para pelanggan dengan tujuan memikat sebanyak mungkin pelanggan. Karena semakin banyak janji yang diberikan, semakin

³⁵Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: ANDI, 2011), hal. 259-265

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

besar pula ekspektasi pelanggan. Untuk itu ada pepatah bijak yang bisa dijadikan pegangan: “ *jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tetapi berikan lebih dari apa yang dijanjikan*”

3) Mengelola bukti kualitas jasa

Manajemen bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa di sampaikan.

4) Mendidik konsumen tentang jasa

Membantu konsumen dalam memahami sebuah jasa merupakan upaya positif untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian jasa secara efektif dan efisien.

5) Menumbuh kembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas (*quality cultural*) merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan menyempurnaan kualitas secara terus menerus.

6) Menciptakan automating quality

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki organisasi.

7) Menindaklanjuti jasa

Menindaklanjuti jasa yang diperlukan dalam rangka menyempurnakan atau memperbaiki aspek-aspek jasa yang kurang memuaskan dan mempertahankan aspek-aspek yang sudah baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8) Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Sistem informasi kualitas jasa (*service quality information system*) merupakan sistem yang mengintergrasikan berbagai macam ancaman riset secara sistematis dalam rangka mengumpulkan dan menyebar luaskan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan.

4. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan

Pendapat yang dikemukakan Juran menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dilihat bila kualitas pelayanan yang telah diberikan dapat memenuhi keperluan pelanggan. Ada beberapa hal yang menunjukkan pengaruh antara kualitas pelayanan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan diantaranya sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan yang lebih baik memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan mengurangi ketidakpuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan akan mengurangi kerja ulang dan pada akhirnya angka ketidakpuasan pelanggan dapat ditekan.
- b. Bila kualitas pelayanan menunjukkan kepuasan yang tinggi, maka akan terjadi penekanan biaya pada titik yang terendah dan akan menjadikan pelanggan mengurangi biaya yang dikeluarkan.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah dengan menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan harus terus dilakukan menuju tingkat yang lebih lagi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Titip berat pelayanan jasa adalah penyediaan pelayanan yang baik dengan memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

5. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.

Seperti di katakan oleh Aflazul Rahman dalam bukunya Muhammad: A *trader*, bahwa Rasulullah saw adalah pembisnis yang jujur dan adil dalam membuat perjanjian bisnis. Ia tidak pernah membuat pelanggan mengeluh. Dia sering menjaga menjaga janjinya dan menyerahkan barang-barang yang dipesan tepat waktu. Beliau selalu jujur dalam menjelaskan keunggulan dan kelemahan produk yang di jualnya. Serta beliau juga mencintai para pelanggannya seperti mencintai diri sendiri sehingga selalu melayani mereka dengan sepenuh hati dan membuat mereka puas atas pelayanannya.³⁶

pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam pandangan islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal seperti yang di contohkan oleh Nabi Muhammad SAW.³⁷ Dalam hal ini,

³⁶ Veithzal Rivai, *Islamic Marketing*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012), hal. 172-

³⁷ *Ibid*, hal 179-180

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembisnis atau pemimpin harus mampu memahami, menghayati, dan mengenal tugas serta tanggung jawab bisnisnya dengan sangat baik.

Dengan demikian, sikap melayani merupakan sikap utama dari pembisnis, tanpa sikap melayani jangan menjadi pembisnis, dan bagian penting dari sikap melayani ini adalah sopan santun, dan rendah hati. Orang yang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, sopan dan bersahabat dengan konsumen. Bahkan Rasulullah mendoakan “ semoga allah memberikan rahmat-Nya kepada orang yang murah hati, sopan pada saat dia menjual, membeli atau menuntut haknya.”³⁸

Pelayanan juga merupakan sesuatu yang termasuk dalam penilaian pelanggan dalam mengukur kepuasan. Pelayanan yang berkualitas sangat di inginkan oleh pelanggan. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa pelayanan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti yang telah di jelaskan dalam QS. Al-Baqarah (2) ayat 267 berbunyi sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.³⁹

³⁸ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h.189-190

³⁹ Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan terjemahannya*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2005), h. 44

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan tidak hanya sebatas pengantar atau melayani. Service berarti mengerti, memahami, dan merasakan. Loyalitas seseorang pelanggan pada produk atau usaha pembisnis tidak akan merugikan.

Indikator kualitas pelayanan adalah tangible (bukti langsung) yang berupa fasilitas fisik seperti tempat sarana dan prasarana lainnya. Fasilitas dalam islam dan konvesional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaanya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahaan.

Fasilitas yang di berikan dalam melakukan pelayanan akan terlihat semua tanpa adanya *reliability* (kehandalan) dari pelaku bisnis. Kehandalan dalam melayani dapat dilihat dari ketetapan dalam memenuhi janji secara akurat dan terpercaya. Allah swt sangat menganjurkan setiap umatnya untuk selalu menempati janji yang telah ditetapkan seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat An-Nahl (16) ayat 91 berbunyi sebagai berikut:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ

جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.⁴⁰

⁴⁰ Ibid, h.277

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap manusia diwajibkan menepati janji yang telah di tetapkan, demikian juga dengan pelaku bisnis baik janji yang ditetapkan secara langsung maupun janji-janji dalam bentuk promosi atau iklan yang tidak sesuai dengan kenyataan berarti telah mengingkari janji yang telah ditetapkan dan hal ini telah mengandung unsur penipuan yang akan merugikan pelanggan. Pelanggan lebih loyal pada pembisnis yang selalu menepati janji dari pada perusahaan yang banyak menawarkan promosi mewah tapi tidak sesuai dengan kenyataan.

Kualitas pelayanan juga dapat di lihat dari *Responsiveness* (daya tanggap), yang mana karyawan memiliki kemauan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

Assurance (jaminan) juga dapat menunjukan nilai plus tersendiri bagi perusahaan terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan ini dapat di tunjukkan melalui pengetahuan, kesopan santunan, rasa aman, rasa percaya, bebas dari bahaya dan resiko yang di berikan karyawan kepada pelanggan. Allah berfirman dalam Q.S Al-Mujadalah (58) ayat 11 berbunyi sebagai berikut:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اِذَا قِيْلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوْا فِى الْمَجْلِسِ فَاَفْسَحُوْا يَفْسَحِ
 اللّٰهُ لَكُمْ وَاِذَا قِيْلَ اَنْشُرُوْا فَاَنْشُرُوْا يَرْفَعِ اللّٰهُ الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا مِنْكُمْ وَالَّذِيْنَ
 اُوتُوْا الْعِلْمَ دَرَجٰتٍ وَاللّٰهُ بِمَا تَعْمَلُوْنَ خَبِيْرٌۭ

Artinya: Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.⁴¹

⁴¹ Ibid, h.543

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ayat di atas, dijelaskan bahwa setiap manusia dituntut untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apabila dalam pelayanan yang mana pelanggan banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahlembutan maka pelanggan akan berpindah pembisnis lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari pelayanan yang di terima.

Selain empat di atas, kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari *emphaty* (perhatian) yang dapat diberikan oleh karyawan kepada pelanggan. Sikap empati ditunjukkan melalui kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dalam islam, tidak dibolehkan berlaku kasar kepada orang lain, karena jika berlaku kasar kepada orang lain, maka tidak akan ada yang mau berada disekeliling kita, seperti firman Allah dalam Q.S Ali-Imran (3) ayat 159 berbunyi sebagai berikut:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.⁴²

⁴² Ibid, h.71

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Empati merupakan wujud dari kemampuan karyawan yang membantu, disaat pelanggan mengalami kesulitan maka karyawan siap membantu.

B. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kerja produk (jasa) yang di terima dan di harapkan.⁴³ Kata “kepuasaan atau satidfaction” berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat) secara sederhana kepuasan dapat di artikan ‘sebagai upaya pemenuhan sesuatu’ atau ‘membuat sesuatu memadai’.⁴⁴

Kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau diskonfirmasi, yang dirasakan dengan harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.⁴⁵

Telah menjadi suatu kepercayaan bahwa kepuasan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Hal ini dikarenakan dengan memuaskan konsumen, organisasi dapat meningkatkan keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kepuasan merupakan

⁴³ Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, *Loc. Cit*, h. 192

⁴⁴ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), h. 354-355

⁴⁵ Suharto Abdul Majid, *Costumer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011),h. 50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tingkat perasaan seseorang dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (*jasa*) yang di terima dan diharapkan.⁴⁶

2. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/ jasa yang diterima dan diharapkan.⁴⁷

Menurut Kotler dan Armastrong, Kepuasan adalah sejauh mana tanggapan kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Sedangkan Menurut Band, Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan.⁴⁸

Definisi tersebut menyangkut komponen kepuasan harapan (kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan/nasabah tentang apa yang akan diterimanya bila membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sementara itu kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang di terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Bila suatu perusahaan menetapkan harapan terlalu rendah, mereka mungkin memuaskan orang yang membeli tetapi gagal menarik pembeli dalam jumlah besar. Sebaliknya, bila mereka menaikkan harapan terlalu

⁴⁶ Lupiyoadi, *Op. Cit.*, hal. 192.

⁴⁷ Ririn Tri Ratnasari, Dan Mastuti H. Aksa, S.IP., *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2016), hal. 117

⁴⁸ M.Nur.Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu / Total Quality Management*,(Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 49

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tinggi, kemungkinan besar pembeli merasa tidak puas. kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian.

Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan merupakan perbedaan daya guna yang dirasakan konsumen (*perceived performance* atau *perceived outcome*) dan harapan yang ada (*expectation*). Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga macam keadaan berikut ini:⁴⁹

- a. Kalau kinerja dibawah harapan pelanggan, maka pelanggan tidak puas.
- b. Kalau kinerja sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan memperoleh kepuasan.
- c. Kalau kinerja melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan sangat puas dan gembira (*delighted*).

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi melalui dua komponen, antara lain:⁵⁰

⁴⁹ Lina Anatan, *Service Excellence*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h.76-77

⁵⁰ Fredy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 36

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Desire service, suatu pelayanan yang diharapkan akan diterima berupa tanggapan pelanggan sebelum menerima pelayanan.
- b. Adequate service, suatu pelayanan yang cukup dapat diterima berupa tanggapan pelanggan setelah menerima pelayanan.

Kepuasan konsumen jangka panjang menjadi tujuan dari semua aktivitas pemasaran bagi semua organisasi atau perusahaan. Fokus dari pendekatan berbasis hubungan untuk berbisnis adalah pemahaman tentang apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen dan memandang konsumen sebagai aset jangka panjang yang akan memberikan pemasukan yang terus menerus selama kebutuhan konsumen terpenuhi.

Kepuasan pelanggan merupakan pendorong utama bagi retensi dan loyalitas pelanggan. Sebagian pelanggan mendasarkan kepuasannya semata-mata hanya pada dorongan harga, sedangkan kebanyakan pelanggan lainnya mendasarkan kepuasannya pada keputusan pembelian atas dasar tingkat kepuasan produk yang mereka butuhkan. Peningkatan kepuasan pelanggan sangat dibutuhkan dalam persaingan pasar yang semakin tajam. Oleh karena itu banyak perusahaan yang akan selalu berupaya memantau kepuasan pelanggan yang sangat berpengaruh atas tingkat loyalitas dan profitabilitas pelanggan.⁵¹

⁵¹ Sofjan Assauri, *Strategic Marketing*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hal. 11.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Untuk memuaskan konsumen ada beberapa faktor yang menentukan tingkat kepuasan konsumen. Menurut Irawan terdapat lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan konsumen, yaitu:⁵²

a. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk yang berkualitas. Ada beberapa elemen kualitas produk yaitu: *performance, feature, reliability, conformance, durability, serviceability, aesthetic, fit and finish.*

b. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.

c. Kualitas pelayanan

Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan mereka. Ada beberapa elemen kualitas pelayanan, yaitu: *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangibels*.

d. Faktor emosional

Pelanggan akan merasa bangga, yakin dan kagum terhadap produk apabila menggunakan produk merek tertentu serta akan

⁵² Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo, 2002), hlm. 37

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan bukan karena kualitas produk tetapi rasa bangga dan rasa percaya diri.

- e. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa

Pelanggan akan semakin puas dan senang apabila relatif mudah dan *efisien* dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Hal ini disebabkan pelanggan tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk dan jasa.

4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Tidak ada satupun ukuran tunggal atau “terbaik” mengenai kepuasan pelanggan secara universal. Meskipun demikian, di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti mengenai obyek pengukuran:⁵³

- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*),
yaitu dengan cara menanyakan langsung kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

Dimensi kepuasan pelanggan Umumnya proses seperti ini terdiri dari empat langkah. Pertama mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk dan/atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk dan/atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Dan

⁵³ Fandy Tjiptono, *Op. Cit*, h. 368-369

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keempat, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

b. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

c. Niat beli ulang (*repurchase intention*)

Kepuasan pelanggan diukur dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

d. Kesiediaan untuk merekomendasikan (*willingness to recommend*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian, kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya (juga pelanggan perusahaan pesaing).

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan sarannya, pendapat,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan keluhan mereka. Media yang perlu digunakan meliputi: kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau yang sering di lewati pelanggan), menyediakan kartu komentar (yang bisa diisi langsung ataupun yang bisa dikirimkan via pos kepada perusahaan) menyediakan saluran telepon khusus (*customer hot-lines*), dan lain-lain. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk memberikan respons secara cepat dan tanggap setiap masalah yang timbul meskipun demikian, karena metode ini cenderung bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan ataupun ketidak puasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih pemasok tidak akan membeli lagi jasa perusahaan. Upaya mendapatkan saran (terutama saranyang berkualitas/bagus) dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode ini. Terlebih lagi bila perusahaan tidak memberikan timbal balik yang tidak memadai kepada mereka yang bersusah payah “berfikir”(menyambung ide) kepada perusahaan.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya, banyak penelitian mengenai pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga sekaligus memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan melalui berbagai cara diantaranya:

- 1) Directly reported satisfaction Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti ungkapan seberapa puas saudara terhadap layanan PT. Phirus Jaya pada skala berikut: Sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas
 - 2) Derived dissatisfaction Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- c. Analisis Problem
- Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran perusahaan. Kedua, saransaran untuk melakukan perbaikan.
- d. Importance- Performance Analisis

Cara ini diungkap oleh Martilla dan James dalam artikel mereka yang dimuat di *journal of Marketing* bulan Januari 1977, yang berjudul "*importance Performance Analisis*". Dalam teknik ini, responden diminta untuk merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Ghost Shopping

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing, berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu, *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaannya pelanggan dan menangani setiap keluhan. Ada baiknya para manajer perusahaan terjun langsung menjadi *ghost shopper* untuk mengetahui langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penilaian (misalnya dengan cara menelpon perusahaannya sendiri dan mengajukan berbagai keluhan atau pertanyaan), karena bila hal ini terjadi, perilaku mereka akan sangat manis, dan penilain akan menjadi biasa.

f. Lost Costumer Analysis

Metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih 71 pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan elanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan⁵⁴

⁵⁴ Nasution, *Ibid.*, hal. 121.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Strategi Kepuasan Pelanggan

Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Satu hal yang harus diperhatikan adalah bahwa kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan:⁵⁵

a. Strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing*,

yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai.

b. Strategi *superior customer service*,

yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing. Bentuk-bentuk layanan pelanggan yang mungkin dikembangkan oleh sebuah perusahaan meliputi garansi, jaminan, pelatihan cara menggunakan produk, konsultasi teknis, saran-saran untuk pemakaian produk alternatif dan lain sebagainya.

c. Strategi *unconditional service guarantees* atau *extraordinary guarantees*.

Garansi atau jaminan istimewa/ mutlak ini dirancang untuk meringankan resiko/ kerugian pelanggan, dalam hal pelanggan tidak puas dengan suatu produk atau jasa yang telah dibayarnya. Fungsi

⁵⁵ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS) Edisi V*, (Yogyakarta: ANDI, 2009), h. 133-141

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- utama garansi adalah untuk mengurangi resiko pelanggan sebelum dan sesudah pembelian barang atau jasa, sekaligus memaksa perusahaan bersangkutan memberikan yang terbaik dan meraih loyalitas pelanggan
- d. Strategi penanganan keluhan yang efisien.

Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Paling tidak ada empat aspek penanganan keluhan yang penting, yaitu:

- 1) Empati terhadap pelanggan yang marah.
 - 2) Kecepatan dalam penanganan keluhan.
 - 3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
 - 4) Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.
- e. Strategi peningkatan kinerja perusahaan,
- meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship*, dan *publik relations* kepada pihak manajemen dan karyawan dan memberikan *empowerment* yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
- f. Menerapkan *quality function deployment (QFD)*
- yaitu praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dan adapun Sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan: Tentu banyak sebab-sebab munculnya rasa tidak puas terhadap sesuatu antara lain:

- a. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan
- b. Layanan selama menikmati proses jasa tidak memuaskan
- c. Perilaku personil kurang memuaskan
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang
- e. *Cost* terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai.
- f. Promosi/ iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataan

6. Kepuasan Pelanggan Dalam Pandangan Islam

Kepuasan pelanggan / nasabah adalah apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Dimana pelayanan yang berkualitas akan membuat pelanggan merasa puas atas produk atau jasa yang diberikan. Ekonomi Islam bukan hanya berbicara tentang pemuasan materi yang bersifat fisik, tapi juga berbicara cukup luas tentang pemuasan materi yang bersifat abstrak, pemuasan yang lebih berkaitan dengan posisi manusia sebagai hamba Allah Swt.⁵⁶

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.⁵⁷ Jika kinerja produk sesuai dengan harapan, pelanggan tentu akan merasa puas dan senang. Sebaliknya, jika kinerja produk tidak sesuai dengan harapan,

⁵⁶ Ahmad Mujahiddin, *Ekonomi Islam 2*, (Pekanbaru: Al-Mujtahadah Press.2014),h. 94.

⁵⁷ Philip Kotler., *Op. Cit.*, hlm. 42

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan akan merasa kecewa. Jika kinerja produk melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas dan senang.

Kepuasan konsumen dalam pemasaran Islami tidak hanya muncul jika kinerja produk sesuai dengan harapan pelanggan secara material, tetapi juga jika kinerja produk sesuai dengan harapan pelanggan secara spiritual.⁵⁸

Untuk konsumen di Indonesia yang sebagian besar beragama Islam, mereka akan puas jika produk itu halal dan sebaliknya tidak memakainya jika produk itu tidak halal. Allah Swt. ber-Firman dalam surat Al-Maidah (5) ayat (87-88):

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحْرِمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ
 اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ ﴿٨٧﴾ وَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلَالًا طَيِّبًا وَاتَّقُوا اللَّهَ
 الَّذِي أَنْتُمْ بِهِ مُؤْمِنُونَ ﴿٨٨﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas; Dan makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang Allah telah rezekikan kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada-Nya.

Kepuasan pelanggan dalam pemasaran Islami tidak hanya muncul jika kinerja produk sesuai dengan harapan pelanggan secara material, tetapi juga jika kinerja produk sesuai dengan harapan pelanggan secara spiritual.⁵⁹

Dalam ekonomi islam kepuasan dikenal dengan maslahah, karena kepuasan merupakan suatu akibat dari terpenuhinya keinginan, sedangkan

⁵⁸ Veithzal Rivai, *Islamic Marketing*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), h. 16

⁵⁹ Veithzal Rivai, *Op.Cit*, h. 16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masalah merupakan suatu akibat atas terpenuhinya suatu kebutuhan atau fitrah.⁶⁰ Jika suatu kebutuhan diinginkan oleh seseorang, maka pemenuhan kebutuhan tersebut akan melahirkan masalah sekaligus kepuasan, namun jika pemenuhan kebutuhan tidak dilandasi oleh keinginan, maka akan memberikan manfaat semata. Serta jika yang diinginkan bukan merupakan suatu kebutuhan, maka pemenuhan keinginan tersebut hanya akan memberikan kepuasan semata. Dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik dan non fisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Karena ajaran Islam tidak melarang manusia untuk memenuhi kebutuhan atau keinginannya, selama dengan pemenuhan tersebut, maka martabat manusia bisa meningkat. Namun manusia diperintahkan untuk mengonsumsi barang/jasa yang halal dan baik saja secara wajar, tidak berlebihan.⁶¹ Oleh karena itu, kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi.

Sebuah transaksi ekonomi juga tak lepas dari penjualan dan pembelian yang mana hal ini digambarkan dalam bentuk kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diperoleh dari penjualan. Berkaitan dengan penyediaan layanan pelanggan. Islam telah mengatur berbagai cara untuk menghasilkan layanan yang berkualitas bagi pelanggannya. Pencapaian kualitas pelayanan yang terbaik pada organisasi atau perusahaan memerlukan dasar bangunan manajemen Islam yang

⁶⁰ Veithzal Rivai, Andi Buchari, *Islamic Economic*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 132

⁶¹ *Ibid*, h. 130-131

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kokoh atau disebut juga “total Islam quality” dimana dasar bangunan tersebut bersumber dari Al-Quran dan Hadist, dan dapat terbentuk jika ada instrumen-instrumen berikut, yaitu:⁶²

- a. Harus di dasari oleh kesabaran yang kuat
- b. Komitmen jangka panjang
- c. Perbaikan kualitas layanan terus menerus

⁶² <http://www.dakwatuna.com.2020./Hukumislam>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Rumah Kayu Resto Cafe di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu menunjukkan hasil persamaan regresi sederhana yaitu: $Y = 17,863 + 0,515X + e$, menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai atau poin pada variabel kualitas pelayanan maka akan meningkatnya nilai kepuasan pelanggan pada Rumah Kayu Resto Cafe sebesar 0,515 dengan asumsi besarnya variabel dependen lainnya adalah tetap. Uji t variabel kualitas pelayanan dengan nilai $t_{hitung} 10,012 > t_{tabel} 1,986$ atau sig sebesar $0,000 > 0,05$ disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan 51,9% bahwa kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh kualitas pelayanan. dan 48,1% kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Tinjauan perspektif ekonomi islam menunjukkan bahwa Rumah Kayu Resto Cafe telah menerapkan prinsip Islam dalam melakukan kualitas pelayanan seperti ramah-tamah dan sopan bertutur kata yang baik dan berpakaian sesuai dengan syariah.

B. Saran

1. Disaran agar pemilik cafe harus memberikan pengarahan atau training kepada karyawan sebelum bekerja, bagaimana cara memberikan pelayanan dengan cepat dan baik kepada pelanggan, serta memberikan perhatian dan kebutuhan apa yang di inginkan oleh pelanggan Cafe. Karena memberikan pengarahan atau training serta memberikan perhatian dan kebutuhan apa yang di inginkan pelanggan Cafe akan mampu mengatasi masalah kualitas pelayanan jika kurang maksimal.dan pelanggan akan merasa puas.
2. Bagi peneliti selanjutnya di sarankan agar meneliti yang lebih dalam lagi untuk dapat memperluas penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel yang lain agar menghasilkan penelitian yang lebih rinci.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, Lina. 2008, *Service Excellence*, Bandung: Alfabeta,
- Andi Buchari, Veithzal. 2013, *Islamic Economic*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Assauri, Sofjan. 2012, *Strategic Marketing*, Jakarta: Raja Grafindo Persada,
- Departemen Agama RI, 2005, *Al-qur'an dan terjemahannya*, Bandung: CV Penerbit Diponegoro,
- Dr. Idrus, Muhammad, 2009, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, Yogyakarta: PT Gelora Aksara Pratama,
- Drs. Hessel Nogi S. Tangkilisan, 2005, *Manajemen Publik*, Jakarta: PT.Grasindo,
- Fajri, Em Zul dan Ratu Aprilia senja, 2009, *Kamus lengkap bahasa indonesia*, Semarang: Difa Publishe,
- Griffin, Jill. 2003, *Customer Loyalty menumbuhkan & mempertahankan kesetiaan pelanggan*, Jakarta: PT Gelora Askara Pramata,
- Hasan, Ali. 2009, *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar,
- Hasan, Iqbal. 2009, *Pokok-pokok Materi Statistika*, Jakarta: Bumi Aksara,
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Irawan, Handi. 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo.
- Kartajaya, Hermawan. 2004, *magnetic service 7 rahasia menciptakan pelanggan setia*, Bandung: PT Mizan Pustaka,
- Kasmir, 2012, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, cet, ke-11
- Kasmir, 2006, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, cet. ke-2
- Kasmir, 2004, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana Predana Media, cet-1,
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011 *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salembah Empat.
- Majid, Suharto Abdul. 2011, *Costumer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: Rajawali Pers,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Masjid, Suharto Abdul. 2009, *customer service dalam bisnis jasa transportasi*, Jakarta: Rajawali Pers,
- Mujahiddin, Ahmad, 2014, *Ekonomi Islam 2*, Pekanbaru: Al-Mujtahadah Press.
- Nasution, M.Nur. 2010, *Manajemen Mutu Terpadu / Total Quality Management*, Bogor: Ghalia Indonesia,
- Pemilik Cafe, wawancara, kecamatan Tambusai Utara, 25 september 2019
- Prabu, Anwar. 2005, *mangkunegara: manajemen sumber daya manusia*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya,
- Prayitno, Duwi. 2009, *5 jam belajar olahan data dengan SPSS 17*, Yogyakarta: Andi.
- Prof. Dr. Farida Jasfar, M.E, 2005, *Manajemen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia,
- Rahmayanty, Nina. 2010, *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha ilmu,
- Rangkuti, Fredy. 2002, *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ratnasari, Tri Ririn. 2016, Dan Mastuti H. Aksa, S.IP., *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Ridwan, 2012, *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan Dan Penelitian Pemula*, Bandung: Alfabeta
- Rivai, Veithzal. 2012, *Islamic Marketing*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,
- Rivai, Veithzal. Andi Buchari, 2013, *Islamic Economic*, Jakarta: Bumi Aksara,
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,
- Sunyoto, Danang. 2011. *Metode Penelitian Ekonomi*, Jakarta: CAPS,
- Tjiptono, Fandy. 2006, *Manajemen jasa*, Yogyakarta: Andi,
- Tjiptono, Fandi. 2008, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2009, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS) Edisi V*, Yogyakarta: ANDI,
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta: ANDI.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tjiptono, Fandy. Gregorius Chandra, 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI

Teguh, Muhammad. 2004, *Metode Kuantitatif Untuk Analisis Ekonomi Dan Bisnis*, Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Wulandari, dkk, *Wawancara*, kecamatan tambusai utara. 25 september 2019

Yonindra, Yolland. 2014, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Sikoci Pada Bank Nagari Syariah Cabang Padang*, Padang: IAIN Iman Bonjol Padang

<http://www.dakwatuna.com.2020./Hukumislam>



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ACC Kuisioner
Penelitian
19/7-2020

KUISIONER PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN RUMAH KAYU RESTO CAFE KECAMATAN TAMBUSAI
UTARA KABUPATEN ROKAN HULU DITINJAU
MENURUT EKONOMI SYARIAH**

IDENTITAS RESPONDEN :

Nama : _____

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Umur : ☐ Dibawah 20 Tahun ☐ 21-30 Tahun ☐ 31-40 Tahun
☐ Diatas 41 Tahun

Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Guru ☐ Pegawai/Karyawan
☐ Lainnya

PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

1. Beri tanda ceklis (√) pada kolom jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I yang dianggap paling sesuai. Pendapat anda dinyatakan dalam skala likert 1-5 yang memiliki makna :

Sangat Setuju (SS)	: 5
Setuju (S)	: 4
Kurang Setuju (KS)	: 3
Tidak Setuju (TS)	: 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	: 1
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan 1 jawaban saja
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya karena tidak akan mempengaruhi pekerjaan anda.
4. Setelah mengisi kuisioner mohon Bapak/Ibu/Saudara/i berikan kepada yang meyerahkan kuisioner.



PERTANYAAN KUISIONER

A. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Berwujud (tangibles)						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Rumah Kayu Resto Cafe memiliki bentuk dekorasi yang unik					
2	Rumah Kayu Resto Cafe memiliki keamanan yang baik untuk parkir kendaraan pelanggan					
Kehandalan (reability)						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
3	Karyawan di Cafe berpenampilan rapi dan sopan saat saat bekerja.					
4	Memiliki pelayanan yang cepat dan tanggap dalam mengantarkan pesanan pelanggan					
Ketanggapan (responsiviness)						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
5	Karyawan memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan pelanggan dengan baik					
6	karyawan Rumah Kayu Resto Cafe memberikan pelayanan dengan cepat					
Jaminan dan kepastian (assurance)						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
7	Karyawan Rumah Kayu Resto Cafe memberikan pelayanan yang sopan dan ramah kepada pelanggan.					
Empati (empaty)						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
8	Adanya komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan keseluruhan						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
9	Saya merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan					
10	Saya merasa puas dengan harga yang di tetapkan					
Konfirmasi harapan						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
11	Makanan dan minuman yang di sediakan sesuai dengan selera saya					
12	Kesesuaian harga dengan budget yang saya keluarkan					
Minat pembelian ulang						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
13	Saya berminat mengunjungi kembali karena pelayanan yang memuaskan					
14	Saya ingin mengunjungi kembali karena menu makanan yang di sediakan lezat					
Merekomendasikan						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
15	Saya akan merekomendasikan kepada teman dan kerabat karena pelayanan yang memuaskan					
16	Saya akan merekomendasikan kepada teman dan kerabat mencoba membeli kembali karena tempatnya nyaman					

Tabel r

Tingkat signifikansi untuk uji satu arah					
Df (N-2)	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
Tingkat signifikansi untuk uji dua arah					
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

T Tabel

d.f.	TINGKAT SIGNIFIKANSI						
dua sisi	20%	10%	5%	2%	1%	0.20%	0.10%
satu sisi	10%	5%	2.5%	1%	0.50%	0.10%	0.05%
71	1.294	1.667	1.994	2.38	2.647	3.209	3.433
72	1.293	1.666	1.993	2.379	2.646	3.207	3.431
73	1.293	1.666	1.993	2.379	2.645	3.206	3.429
74	1.293	1.666	1.993	2.378	2.644	3.204	3.427
75	1.293	1.665	1.992	2.377	2.643	3.202	3.425
76	1.293	1.665	1.992	2.376	2.642	3.201	3.423
77	1.293	1.665	1.991	2.376	2.641	3.199	3.421
78	1.292	1.665	1.991	2.375	2.640	3.198	3.420
79	1.292	1.664	1.990	2.374	2.640	3.197	3.418
80	1.292	1.664	1.990	2.374	2.639	3.195	3.416
81	1.292	1.664	1.990	2.373	2.638	3.194	3.415
82	1.292	1.664	1.989	2.373	2.637	3.193	3.413
83	1.292	1.663	1.989	2.372	2.636	3.191	3.412
84	1.292	1.663	1.989	2.372	2.636	3.190	3.410
85	1.292	1.663	1.988	2.371	2.635	3.189	3.409
86	1.291	1.663	1.988	2.370	2.634	3.188	3.407
87	1.291	1.663	1.988	2.370	2.634	3.187	3.406
88	1.291	1.662	1.987	2.369	2.633	3.185	3.405
89	1.291	1.662	1.987	2.369	2.632	3.184	3.403
90	1.291	1.662	1.987	2.368	2.632	3.183	3.402
91	1.291	1.662	1.986	2.368	2.631	3.182	3.401
92	1.291	1.662	1.986	2.368	2.630	3.181	3.399
93	1.291	1.661	1.986	2.367	2.630	3.180	3.398
94	1.291	1.661	1.986	2.367	2.629	3.179	3.397
95	1.291	1.661	1.985	2.366	2.629	3.178	3.396
96	1.290	1.661	1.985	2.366	2.628	3.177	3.395
97	1.290	1.661	1.985	2.365	2.627	3.176	3.394
98	1.290	1.661	1.984	2.365	2.627	3.175	3.393
99	1.290	1.660	1.984	2.365	2.626	3.175	3.392
100	1.290	1.660	1.984	2.364	2.626	3.174	3.390

Sumber: Belajar Cepat Olah Data Statistik SPSS, (Duwi Priyatno)

Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$										
n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5284	1.7041	1.4987	1.7358	1.4685	1.7685
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054	1.5029	1.7366	1.4732	1.7688
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067	1.5071	1.7375	1.4778	1.7691
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079	1.5112	1.7383	1.4822	1.7694
75	1.5981	1.6521	1.5709	1.6802	1.5432	1.7092	1.5151	1.7390	1.4866	1.7698
76	1.6009	1.6541	1.5740	1.6819	1.5467	1.7104	1.5190	1.7399	1.4909	1.7701
77	1.6036	1.6561	1.5771	1.6835	1.5502	1.7117	1.5228	1.7407	1.4950	1.7704
78	1.6063	1.6581	1.5801	1.6851	1.5535	1.7129	1.5265	1.7415	1.4991	1.7708
79	1.6089	1.6601	1.5830	1.6867	1.5568	1.7141	1.5302	1.7423	1.5031	1.7712
80	1.6114	1.6620	1.5859	1.6882	1.5600	1.7153	1.5337	1.7430	1.5070	1.7716
81	1.6139	1.6639	1.5888	1.6898	1.5632	1.7164	1.5372	1.7438	1.5109	1.7720
82	1.6164	1.6657	1.5915	1.6913	1.5663	1.7176	1.5406	1.7446	1.5146	1.7724
83	1.6188	1.6675	1.5942	1.6928	1.5693	1.7187	1.5440	1.7454	1.5183	1.7728
84	1.6212	1.6693	1.5969	1.6942	1.5723	1.7199	1.5472	1.7462	1.5219	1.7732
85	1.6235	1.6711	1.5995	1.6957	1.5752	1.7210	1.5505	1.7470	1.5254	1.7736
86	1.6258	1.6728	1.6021	1.6971	1.5780	1.7221	1.5536	1.7478	1.5289	1.7740
87	1.6280	1.6745	1.6046	1.6985	1.5808	1.7232	1.5567	1.7485	1.5322	1.7745
88	1.6302	1.6762	1.6071	1.6999	1.5836	1.7243	1.5597	1.7493	1.5356	1.7749
89	1.6324	1.6778	1.6095	1.7013	1.5863	1.7254	1.5627	1.7501	1.5388	1.7754
90	1.6345	1.6794	1.6119	1.7026	1.5889	1.7264	1.5656	1.7508	1.5420	1.7758
91	1.6366	1.6810	1.6143	1.7040	1.5915	1.7275	1.5685	1.7516	1.5452	1.7763
92	1.6387	1.6826	1.6166	1.7053	1.5941	1.7285	1.5713	1.7523	1.5482	1.7767
93	1.6407	1.6841	1.6188	1.7066	1.5966	1.7295	1.5741	1.7531	1.5513	1.7772
94	1.6427	1.6857	1.6211	1.7078	1.5991	1.7306	1.5768	1.7538	1.5542	1.7776
95	1.6447	1.6872	1.6233	1.7091	1.6015	1.7316	1.5795	1.7546	1.5572	1.7781
96	1.6466	1.6887	1.6254	1.7103	1.6039	1.7326	1.5821	1.7553	1.5600	1.7785
97	1.6485	1.6901	1.6275	1.7116	1.6063	1.7335	1.5847	1.7560	1.5628	1.7790
98	1.6504	1.6916	1.6296	1.7128	1.6086	1.7345	1.5872	1.7567	1.5656	1.7795
99	1.6522	1.6930	1.6317	1.7140	1.6108	1.7355	1.5897	1.7575	1.5683	1.7799
100	1.6540	1.6944	1.6337	1.7152	1.6131	1.7364	1.5922	1.7582	1.5710	1.7804
101	1.6558	1.6958	1.6357	1.7163	1.6153	1.7374	1.5946	1.7589	1.5736	1.7809
102	1.6576	1.6971	1.6376	1.7175	1.6174	1.7383	1.5969	1.7596	1.5762	1.7813
103	1.6593	1.6985	1.6396	1.7186	1.6196	1.7392	1.5993	1.7603	1.5788	1.7818
104	1.6610	1.6998	1.6415	1.7198	1.6217	1.7402	1.6016	1.7610	1.5813	1.7823
105	1.6627	1.7011	1.6433	1.7209	1.6237	1.7411	1.6038	1.7617	1.5837	1.7827
106	1.6644	1.7024	1.6452	1.7220	1.6258	1.7420	1.6061	1.7624	1.5861	1.7832
107	1.6660	1.7037	1.6470	1.7231	1.6277	1.7428	1.6083	1.7631	1.5885	1.7837
108	1.6676	1.7050	1.6488	1.7241	1.6297	1.7437	1.6104	1.7637	1.5909	1.7841
109	1.6692	1.7062	1.6505	1.7252	1.6317	1.7446	1.6125	1.7644	1.5932	1.7846
110	1.6708	1.7074	1.6523	1.7262	1.6336	1.7455	1.6146	1.7651	1.5955	1.7851
111	1.6723	1.7086	1.6540	1.7273	1.6355	1.7463	1.6167	1.7657	1.5977	1.7855
112	1.6738	1.7098	1.6557	1.7283	1.6373	1.7472	1.6187	1.7664	1.5999	1.7860
113	1.6753	1.7110	1.6574	1.7293	1.6391	1.7480	1.6207	1.7670	1.6021	1.7864
114	1.6768	1.7122	1.6590	1.7303	1.6410	1.7488	1.6227	1.7677	1.6042	1.7869
115	1.6783	1.7133	1.6606	1.7313	1.6427	1.7496	1.6246	1.7683	1.6063	1.7874
116	1.6797	1.7145	1.6622	1.7323	1.6445	1.7504	1.6265	1.7690	1.6084	1.7878
117	1.6812	1.7156	1.6638	1.7332	1.6462	1.7512	1.6284	1.7696	1.6105	1.7883

Sumber : Aplikasi Analisis Data Statistik untuk Ilmu Sosial Sains dengan IBM SPSS (Hengky Latan)

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TABELASI DATA KUESIONER PENELITIAN																	
NO	KUALITAS PELAYANAN					KEPUASAN PELANGGAN											JUMLAH
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	JUMLAH	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	
1	4	4	3	3	4	2	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	5	5	4	4	4	4	5	35	4	5	4	4	4	4	5	34
3	5	5	5	4	5	3	5	5	37	5	5	5	5	5	4	5	37
4	5	5	3	3	3	5	2	5	31	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	3	1	4	4	1	3	24
6	5	5	5	5	5	3	4	5	37	4	5	4	4	4	5	5	36
7	3	4	4	4	4	4	4	4	31	5	4	5	5	4	5	4	36
8	4	4	4	4	4	3	4	5	32	4	5	4	4	4	4	5	34
9	4	3	3	3	4	4	4	4	29	3	4	4	4	3	4	4	29
10	4	4	4	4	4	3	4	5	32	3	5	4	4	4	4	5	33
11	5	5	5	4	4	3	4	4	34	4	5	4	4	4	4	5	34
12	4	5	4	4	4	4	5	4	34	5	4	4	4	4	4	4	33
13	4	5	4	3	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	4	4	4	3	3	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	32
15	4	4	5	3	3	3	5	5	32	4	5	4	4	5	4	4	35
16	4	4	5	4	4	4	4	4	33	5	4	5	5	4	5	4	36
17	5	5	5	5	4	3	5	5	37	4	5	5	5	4	5	5	37
18	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	5	5	4	4	5	5	36
19	2	3	4	4	2	1	3	3	22	4	3	4	5	4	4	3	31
20	2	3	3	2	3	1	3	3	20	3	3	3	4	4	3	3	26
21	3	3	3	3	3	4	5	4	28	4	4	5	3	3	5	4	31
22	2	3	3	2	3	1	4	5	23	4	5	5	5	4	5	5	30
23	2	3	3	2	3	1	4	3	21	5	3	3	4	4	3	4	29
24	2	3	3	2	3	1	3	4	21	4	4	4	5	4	4	4	33
25	2	3	3	2	3	1	3	3	20	4	3	3	4	4	3	3	27
26	2	4	4	2	4	1	3	4	24	3	4	4	4	3	4	4	29
27	3	5	5	5	2	2	4	5	32	5	5	5	5	5	5	5	40
28	3	1	3	3	3	2	1	3	19	3	3	3	3	3	3	3	24
29	1	2	3	2	3	1	2	4	18	3	3	4	4	3	4	3	27
30	2	4	4	3	3	1	4	4	25	3	3	3	4	3	3	3	25
31	2	3	3	2	3	1	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	24
32	4	5	5	4	4	5	4	4	35	4	5	5	4	4	5	5	36
33	4	5	5	3	4	3	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	32

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

34	4	4	4	3	4	5	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	63
35	3	4	5	3	5	4	4	4	32	5	4	4	4	4	4	4	4	4	33	65
36	3	5	5	3	4	4	5	3	33	5	5	5	5	4	5	5	5	4	38	71
37	5	4	5	3	4	4	5	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	66
38	5	5	5	4	3	4	5	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	31	66
39	4	4	5	4	4	5	4	34	5	4	5	5	4	4	5	4	5	37	71	
40	1	2	4	2	3	1	3	19	3	3	3	3	3	4	3	3	3	25	44	
41	3	4	4	4	4	4	4	5	32	5	5	5	5	5	5	4	39	71		
42	3	5	4	4	4	4	5	34	4	5	5	4	5	5	5	5	4	37	71	
43	5	3	4	4	4	4	5	33	4	5	5	4	4	5	5	4	36	69		
44	2	4	5	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	63	
45	3	3	5	2	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	-	4	32	59
46	3	4	4	4	4	4	5	32	4	5	5	4	4	5	5	5	4	36	68	
47	3	5	3	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	62	
48	4	5	3	4	3	4	4	32	5	5	5	5	5	5	5	4	37	69		
49	3	4	4	3	3	5	5	32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	40	72	
50	3	4	4	3	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	62	
51	3	4	4	3	4	4	4	30	5	4	4	4	4	4	4	4	4	33	63	
52	4	4	5	4	4	4	5	33	4	5	5	4	4	5	5	4	4	36	69	
53	5	5	5	5	4	5	4	38	5	5	5	4	5	5	4	5	5	38	76	
54	4	5	5	4	4	4	4	34	4	4	3	4	4	3	4	4	4	30	64	
55	2	4	4	2	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	60	
56	4	4	4	4	4	4	5	33	3	5	5	4	4	4	5	5	4	35	68	
57	3	4	4	4	3	4	4	29	4	4	5	4	4	5	4	4	4	34	63	
58	3	3	4	4	3	3	4	28	4	3	4	4	4	3	4	3	3	28	56	
59	2	2	4	3	1	4	3	21	4	3	3	5	4	3	3	3	3	28	49	
60	2	3	4	2	3	1	4	23	4	4	5	4	4	4	4	4	4	33	56	
61	1	3	3	2	3	1	3	19	4	3	6	3	4	3	3	3	3	27	46	
62	3	3	5	3	4	4	4	31	4	5	5	5	4	5	5	5	4	37	68	
63	3	4	5	4	3	4	5	32	4	5	5	4	4	5	5	4	5	36	68	
64	4	5	5	5	4	3	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	39	75	
65	1	2	3	2	3	1	3	19	4	4	4	3	4	3	4	4	4	30	49	
66	1	2	3	2	3	1	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	42	
67	3	3	4	4	4	4	5	31	4	5	5	4	5	5	5	5	4	36	67	
68	2	3	3	2	3	1	3	20	3	3	3	3	4	3	3	3	3	25	45	
69	2	4	4	4	2	4	4	28	4	4	4	5	4	4	4	4	4	33	61	
70	2	4	4	4	4	1	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	59	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

[illegible]

LAMPIRAN HASIL OUTPUT SPSS

a. Frekuensi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	7	7.4	7.4	7.4
Tidak setuju	26	27.4	27.4	34.7
Netral	23	24.2	24.2	58.9
Setuju	28	29.5	29.5	88.4
Sangat setuju	11	11.6	11.6	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Q2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
Tidak setuju	9	9.5	9.5	10.5
Netral	24	25.3	25.3	35.8
Setuju	40	42.1	42.1	77.9
Sangat setuju	21	22.1	22.1	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Q3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	4	4.2	4.2	4.2
Netral	20	21.1	21.1	25.3
Setuju	36	37.9	37.9	63.2
Sangat setuju	35	36.8	36.8	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Q4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
Setuju	23	24.2	24.2	25.3
Netral	28	29.5	29.5	54.7
Setuju	38	40.0	40.0	94.7
Sangat setuju	5	5.3	5.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Q5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	2	2.1	2.1	2.1
Netral	30	31.6	31.6	33.7
Setuju	57	60.0	60.0	93.7
Sangat setuju	6	6.3	6.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Q6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	26	27.4	27.4	27.4
Tidak setuju	8	8.4	8.4	35.8
Netral	23	24.2	24.2	60.0
Setuju	34	35.8	35.8	95.8
Sangat setuju	4	4.2	4.2	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Q7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
Tidak setuju	2	2.1	2.1	3.2
Netral	19	20.0	20.0	23.2
Setuju	65	68.4	68.4	91.6
Sangat setuju	8	8.4	8.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Q8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	14	14.7	14.7	14.7
Setuju	48	50.5	50.5	65.3
Sangat setuju	33	34.7	34.7	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Q9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	14	14.7	14.7	14.7
setuju	63	66.3	66.3	81.1
Sangat setuju	18	18.9	18.9	100.0
Total	95	100.0	100.0	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Q10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	12	12.6	12.6	12.6
setuju	74	77.9	77.9	90.5
Sangat setuju	9	9.5	9.5	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Q11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	22	23.2	23.2	23.2
setuju	67	70.5	70.5	93.7
Sangat setuju	6	6.3	6.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Q12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	7	7.4	7.4	7.4
setuju	64	67.4	67.4	74.7
Sangat setuju	24	25.3	25.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Q13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	21	22.1	22.1	22.1
setuju	39	41.1	41.1	63.2
Sangat setuju	35	36.8	36.8	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Q14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	1	1.1	1.1	1.1
Netral	16	16.8	16.8	17.9
setuju	44	46.3	46.3	64.2
Sangat setuju	34	35.8	35.8	100.0
Total	95	100.0	100.0	



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Q15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	21	22.1	22.1	22.1
setuju	39	41.1	41.1	63.2
Sangat setuju	35	36.8	36.8	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Q16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.1	1.1	1.1
3.00	16	16.8	16.8	17.9
4.00	44	46.3	46.3	64.2
5.00	34	35.8	35.8	100.0
Total	95	100.0	100.0	

b. Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r tabel	keterangan
Kualitas pelayanan	Item 1	0,771**	0,201	Valid
	Item 2	0,804**	0,201	Valid
	Item 3	0,758**	0,201	Valid
	Item 4	0,710**	0,201	Valid
	Item 5	0,694**	0,201	Valid
	Item 6	0,769**	0,201	Valid
	Item 7	0,681**	0,201	Valid
	Item 8	0,813**	0,201	Valid
Kepuasan pelanggan	Item 9	0,544**	0,201	Valid
	Item 10	0,880**	0,201	Valid
	Item 11	0,708**	0,201	Valid
	Item 12	0,390**	0,201	Valid
	Item 13	0,615**	0,201	Valid
	Item 14	0,708**	0,201	Valid
	Item 15	0,880**	0,201	Valid
	Item 16	0,759**	0,201	Valid

c. Uji Realibilitas

1) Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

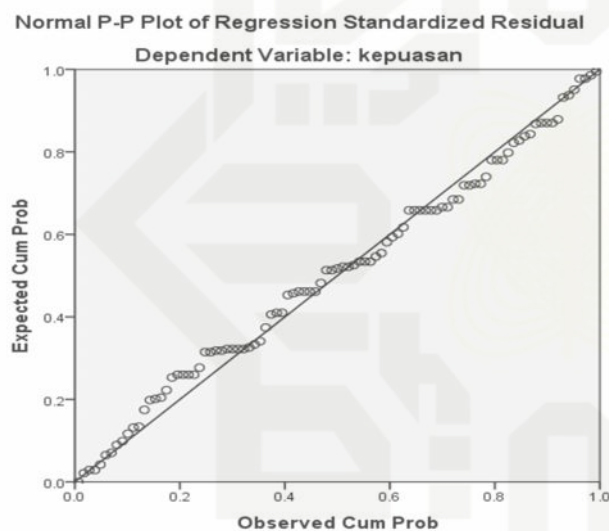
Cronbach's Alpha	N of Items
.902	8

2) Kepuasan pelanggan

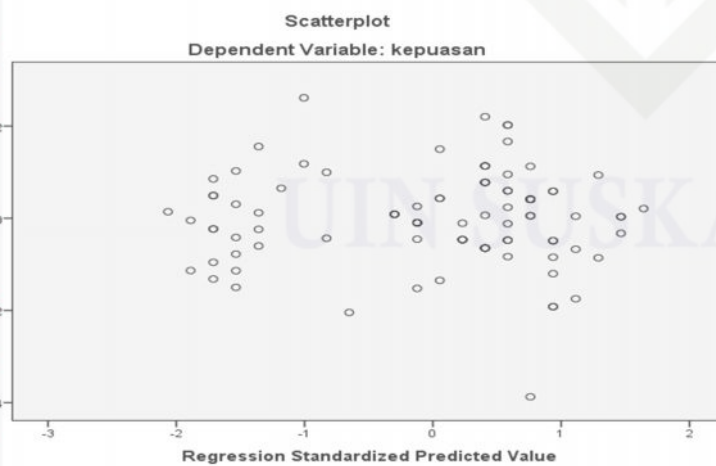
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	8

d. Uji Normalitas



e. Uji Heteroskedastisitas



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

f. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.720 ^a	.519	.514	2.823	2.197

a. Predictors: (Constant), kualitas

b. Dependent Variable: kepuasan

g. Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.863	1.503		11.884	.000
	kualitas	.515	.051	.720	10.012	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

h. Uji Secara Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.863	1.503		11.884	.000
	kualitas	.515	.051	.720	10.012	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

i. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.720 ^a	.519	.514	2.823

a. Predictors: (Constant), kualitas

b. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Data olahan, 2020

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

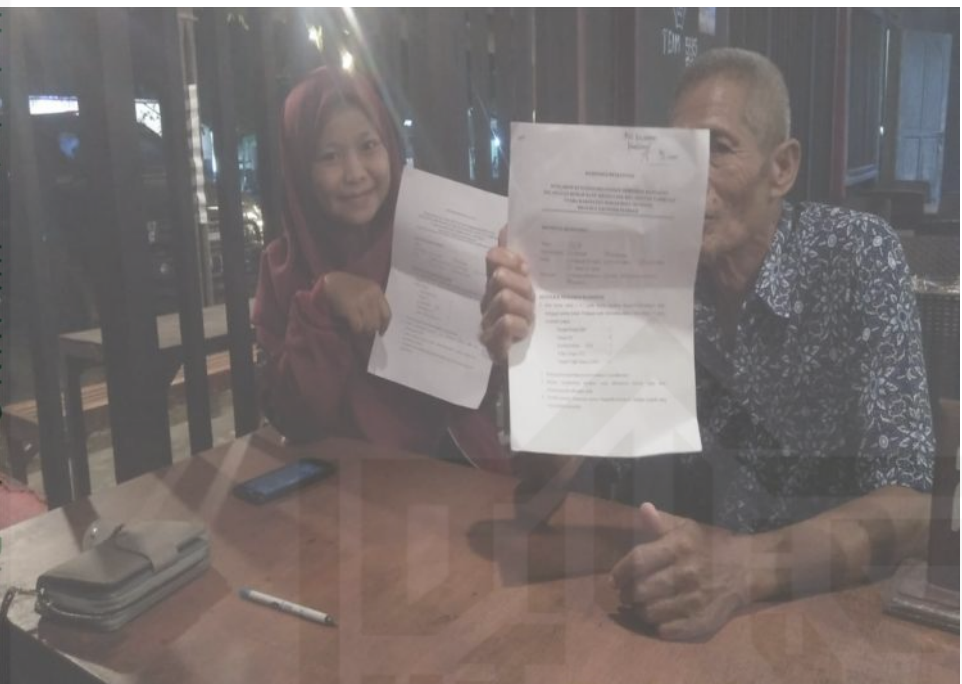
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skrripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH KAYU RESTO CAFE DI KECAMATAN TAMBUSAI UTARA KABUPATEN ROKAN HULU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH"**, yang ditulis oleh:

Nama : **NICKI LESTARI**
NIM : 11625203788
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 19 November 2020
Waktu : 08.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 19 November 2020
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Drs. H. Heri Sunandar, MCL

Sekretaris
Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak.CA.

Penguji I
Dr. Syahpawi, M. Sh

Penguji II
Ahmad Fauzi, S.HI, MA.

Mengetahui :
Kepala Bagian Akademik Kemahasiswaan dan Alumni
Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S.Ag
NIP. 19750801 200701 1 023

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

Proposal dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Resto Kayu di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu di Tinjau Menurut Ekonomi Syariah", ditulis oleh saudara:

Nama : Nicki Lestari
NIM : 11625203788
Program Studi : Ekonomi Syariah
Diseminarkan pada : 04 Maret 2020
Hari/ Tanggal : Rabu, 04 Maret 2020
Narasumber : Dr. Syahpawi, S.Ag, M.Sh

Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kasubbag Akademik Kemahasiswaan
Dan Alumni Fakultas Syariah dan Hukum

Pekanbaru, 15 Januari 2020
Narasumber

Jalinus, S.Ag
NIP. 19750801 200701 1 023

Dr. Syahpawi, S.Ag, M.Sy
NIP. 19730307 200701 1 032

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كآية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fashih.uin-suska.ac.id Email : fashih@uin-suska.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR USUL PENELITIAN

- | | |
|------------------------------------|--|
| 1. NAMA | : Nicki lestari |
| 2. NOMOR MAHASISWA | : 11625203788 |
| 3. JUDUL USUL PENELITIAN | : Pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan cafe resto kayu di kecamatan tambusai utara kabupaten rokan hulu ditinjau menurut ekonomi syariah |
| 4. Hari/Tgl. Diseminarkan | : Rabu / 04 Maret 2020 |
| 5. Hasil Seminar dirumuskan adalah | : |
| a. Judul | : Disetujui / Ditolak / Disempurnakan |
| b. Latar Belakang Masalah | : Jelas / Masih Kabur / Perlu Perbaikan |
| c. Permasalahan | : Jelas / Masih Kabur / Dirumuskan kembali agar menjadi jelas |
| d. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | : Jelas / Mengambang / Perlu Perbaikan |
| e. Kerangka Teoritis (jika ada) | : Jelas / Kurang Jelas / Perlu Disempurnakan |
| f. Rumusan Hipotesis (jika ada) | : Cukup Tajam / Perlu Dipertajam |
| g. Metode Penelitian | : Jelas / Masih Kabur / Perlu Perbaikan |
| h. Daftar Pustaka | : Cukup / Belum untuk mendukung pemecahan masalah yang diteliti |

Demikianlah keputusan Tim Seminar disampaikan kepada yang bersangkutan, untuk selanjutnya disampaikan kepada Dekan / Wakil Dekan I

NARASUMBER

Dr. Syahpawi, S.Ag, M.Sh

Catatan :
Perubahan Judul dalam Seminar
Dikonsultasikan dengan WD I



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM**

**كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARI'AH AND LAW**

Jl. H. R. Soebrandt No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/5168/2020
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 12 Agustus 2020

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : NICKI LESTARI
NIM : 11625203788
Jurusan : Ekonomi Syariah S1
Semester : IX (Sembilan)
Lokasi : Rumah Kayu Resto Cafe Kecamatan Tambusai Utara
Kabupaten Rokan Hulu

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
:Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kayu Resto Cafe
Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu Ditinjau Menurut Ekonomi syariah

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksanya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP: 19580712 198603 1 005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/35950
 TENTANG



PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/5168/2020 Tanggal 12 Agustus 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

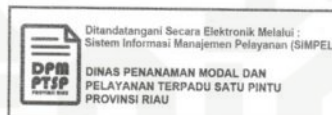
- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | NICKI LESTARI |
| 2. NIM / KTP | : | 11625203788 |
| 3. Program Studi | : | EKONOMI SYARIAH |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH KAYU RESTO CAFE DI KECAMATAN TAMBUSAI UTARA KABUPATEN ROKAN HULU DINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH |
| 7. Lokasi Penelitian | : | RUMAH KAYU RESTO CAFE DI KECAMATAN TAMBUSAI UTARA KABUPATEN ROKAN HULU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperiunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 21 Oktober 2020



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Rokan Hulu
 Up. Kaban Kesbang dan Linmas di Pasirpengaraian
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT PENULIS



NICKI LESTARI, Dilahirkan di Bangun Jaya pada tanggal 27 Oktober 1998 Anak Ke Dua Dari Dua Bersaudara Ini Merupakan Putri Dari Pasangan Jumadi dan Supeni Penulis Tinggal di Desa Bangun Jaya Kec. Tambusai Utara Kab. Rokan Hulu. Penulis Menempuh Pendidikan Mulai Dari Sekolah Dasar (SD) Negeri 003 Tambusai Utara Tamat Pada Tahun 2010, Kemudian Melanjutkan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Tambusai Utara Tamat Pada Tahun 2013 dan Setelah itu Penulis Melanjutkan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Tambusai Utara Tamat Pada Tahun 2016.

Pada tahun 2016 penulis diterima di Perguruan Tinggi Yang Ada di Pekanbaru Yaitu Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) Pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Dengan Jurusan Ekonomi Syariah. Pada Tanggal 19 November 2020 Penulis Dinyatakan Lulus Dengan judul skripsi “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kayu Resto Cafe Di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah* ”

UIN SUSKA RIAU